



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ 2562

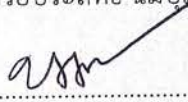
The Report in People Satisfaction of
the Services of Mae Hong son Provincial Administration Organization

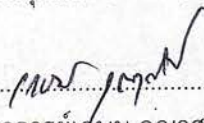
คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ

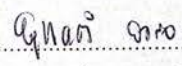

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)

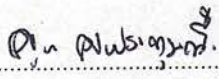

.....รองประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.นครินทร์ พรธิไพทว)


.....กรรมการ
(อาจารย์ประสิทธิ์ ฉิมบุญมา)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.ชุตินันต์ สะสอง)


.....กรรมการ
(ผศ.อาจารย์เกษม กุณาศรี)

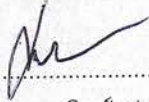

.....กรรมการ
(อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ศุภกร ประทุมถิ่น)

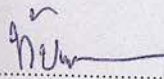

.....กรรมการ
(ผศ.ดร.วีรวิษณุ ปิยนนทศิลป์)



.....กรรมการ
(อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา)



.....กรรมการ
(อาจารย์สุพจน์ คำมะณี)



.....กรรมการ
(อาจารย์ดร.คมศิลป์ ประสงค์สุข)



.....กรรมการ
(อาจารย์ปัทมา รัตนกมลวรรณ)



.....กรรมการ
(อาจารย์ทับทิม เปงมล)


.....กรรมการ
(อาจารย์สัญญาма พันธุ์แพง)


.....กรรมการ
(นางสาวทิพย์ยุภา อุดมใหม่)


.....กรรมการและเลขานุการ
(นายภูติท อังษรดิษฐ์)


.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(นางสาวอิติรัตน์ แก้วเจริญ)


.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(นายศราววุฒิ สมวะธา)

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ 2562

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

โดยวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายชื่อผู้วิจัย

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2562

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

หัวหน้าโครงการ

อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะนักวิจัย

ผศ.ดร.นครินทร์ พรธิปไตย

อาจารย์ประสิทธิ์ ฉิมบุญมา

ผศ.ดร.ชุตินันต์ สะสอง

ผศ.อาจารย์เกษม กุณาศรี

อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ

ผศ.ดร.วีรวิชัย ปิยนนทศิลป์

อาจารย์ศุภกร ประทุมถิ่น

อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา

อาจารย์สุพจน์ คำมะนิต

อาจารย์มงคล นราศรี

อาจารย์ ดร.คมศิลป์ ประสงค์สุข

อาจารย์ปัทมา รัตนกมลวรรณ

อาจารย์ทับทิม เปงมล

อาจารย์สัญญา พันธุ์แพง

นางสาวทิพย์ยุภา อุดมใหม่

นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ

นายภูดิท อักษรดิษฐ์

นายศราวดี สมวะธา

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ 2562
The Report in People Satisfaction of
the Services of Mae Hong son Provincial Administration Organization

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)

.....รองประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.นครินทร์ พรธิไพฑูริ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ประสิทธิ์ ฉิมบุญมา)

.....กรรมการ
(ผศ.ดร.วีรวิทย์ ปิยนนทศิลป์)

.....กรรมการ
(ผศ.ดร.ชุตินันต์ สะสอง)

.....กรรมการ
(อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา)

.....กรรมการ
(ผศ.อาจารย์เกษม กุณาศรี)

.....กรรมการ
(อาจารย์สุพจน์ คำมะนิด)

.....กรรมการ
(อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ดร.คมศิลป์ ประสงค์สุข)

.....กรรมการ
(อาจารย์ศุภกร ประทุมถิ่น)

.....กรรมการ
(อาจารย์ปัทมา รัตนกมลวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ทับทิม เปงมล)

.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ)

.....กรรมการ
(อาจารย์สัณญา พันธุ์แพง)

.....ผู้ช่วยเลขานุการ
(นายศราวุฒิ สมวะธา)

.....กรรมการ
(นางสาวทิพย์ยุภา อุดมใหม่)

.....กรรมการและเลขานุการ
(นายภูดิท อังษรดิษฐ์)

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

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2562 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชากรที่เข้ารับบริการใน 5 งานบริการคือ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุข งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2562

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 5 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชากรที่เข้ารับบริการใน 5 งานบริการในงบประมาณ 2562 จำนวนทั้งสิ้น 2,241 คน จำแนกเก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ 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

ผลการสำรวจพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคืองานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 89.20 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)

- 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 21 - 30 ปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการจากส่วนราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการจากผู้นำชุมชน/หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป และผู้รับบริการจากภาคประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างจากส่วนราชการและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในส่วนงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีช่วงต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 51 - 60 ปี ที่ ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 40 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และผู้รับบริการที่มีช่วงมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพรับจ้าง และค้าขาย

สารบัญ

	หน้า
รายชื่อผู้วิจัย.....	ก
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทคัดย่อ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ความสำคัญของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	6
2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	9
2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	11
2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	11
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	24
2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	29
2.9 ความพึงพอใจในการบริการ.....	31
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
2.11 กรอบแนวคิด.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การสร้างเครื่องมือ.....	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
3.6 การประเมินผลข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 งานเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน.....	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	50
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	50
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	51
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
ด้านความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการให้บริการ.....	55
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	56
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	56
4.2 งานด้านการศึกษา.....	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	60
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	61
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	62
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	63
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการสนับสนุนการให้บริการ.....	64
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	66
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	67
4.3 งานการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของแม่ฮ่องสอน.....	69
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	70
ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	72
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	72
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	73
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	73
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	74
ด้านความรู้พึงพอใจต่อการแข่งขัน.....	75
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	76
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	77
4.4 งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	79
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	81
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	81
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	82
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	82
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	83
ด้านระบบสนับสนุนการให้บริการ.....	84
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	85
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	85
4.5 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	88
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	88
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	90
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	90
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	91
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	91
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	92
ด้านความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม.....	93
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	94
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	95
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	102
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล การศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน.....	103
ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย.....	104
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	106
การบันทึกข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS	
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS	
ภาพประกอบกิจกรรม	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุข	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปเขตการปกครองของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกเป็นรายอำเภอ.....8
2.2	แสดงจำนวนประชากรจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามช่วงอายุ ประจำปี 2559.....10
2.3	จำนวนประชากรแยกตามสัญชาติ.....10
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....43
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....49
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....50
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ.....51
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....53
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....54
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความ คุ้มค่าจากการใช้บริการ.....55
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้ บริการ.....56
4.8	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....57
4.9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....57
4.10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....58
4.11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....58
4.12	แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....59
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....61
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ.....62
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....62
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....63
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ.....64
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ...65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	67
4.20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	67
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	68
4.23 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	72
4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	73
4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	73
4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	74
4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการจัดแข่งขันกีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ.....	75
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	76
4.30 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	77
4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	77
4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	78
4.34 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	79
4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	81
4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	82
4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	82
4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	83
4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ.....	84
4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.41 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	85
4.42 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	86
4.43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
4.44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	87
4.45 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	89
4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	90
4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ.....	91
4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	91
4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	92
4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจ โครงการหรือกิจกรรม.....	93
4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	94
4.52 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	95
4.53 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	96
4.54 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
4.55 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	97
4.56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการ.....	98
4.57 สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน.....	99
4.58 สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านการศึกษา.....	100
4.59 สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬา จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	100
4.60 สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	101
4.61 สรุปรายการทดสอบสมมติฐานงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	101

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. อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28.) 1) การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518, หน้า 6-7.) 2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย

วิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชวงค์ ฉายะบุตร, หน้า 29.) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญๆ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น 4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาลและ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน ผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้ มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน 5 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุข งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ตามมิติที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

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. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยศึกษา การให้บริการประชาชนโดยให้ครอบคลุมภารกิจหลักใน 5 งานบริการ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุข งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้าน

สาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

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

โดยทำการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ครอบคลุม 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จำนวน 237,392 คนซึ่งเป็นประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจ

หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง หมายถึง วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆในการให้บริการของประชาชนซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่างๆ ที่สัมพันธ์กับกิจการให้บริการประชาชนซึ่งประกอบด้วยอาคาร สถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ทำกิจกรรมการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากงานบริการ 5 งานคือ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณสุขงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ตามกรอบการปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก 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 ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและ 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 ลิปดาตะวันออกซึ่งห่างจากกรุงเทพมหานครมากที่สุดในภาคเหนือมีระยะทางประมาณ 924 กิโลเมตรมีพื้นที่ประมาณ 12,6814.259 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 7,925,812.5 ไร่ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภาคเหนือและเป็นอันดับ7ของประเทศไทยมีความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ 250 กิโลเมตรและกว้างประมาณ 95 กิโลเมตรมีอาณาเขตพรมแดนติดต่อกับสหภาพพม่าทุกอำเภอถึง 483 กิโลเมตรเป็นพรมแดนที่เป็นพื้นดินประมาณ 326 กิโลเมตรพรมแดนแม่น้ำสาละวิน 127 กิโลเมตรและแม่น้ำเมยประมาณ 30 กิโลเมตรอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือและทิศตะวันตก ติดต่อกับประเทศสหภาพพม่ารวม 3 รัฐ คือ รัฐฉานตอนใต้ รัฐคะยา และรัฐกะทอ โดยมียือกเขาถนนธงชัยตะวันตกแม่น้ำสาละวินและแม่น้ำเมยเป็นแนวพรมแดนกั้นระหว่างประเทศ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอท่าสองยาง จ.ตาก โดยมีแม่น้ำยวมและแม่น้ำเงาเป็นแนวเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอเวียงแหง อำเภอเชียงดาว อำเภอแมริม อำเภอแม่แจ่ม อำเภอฮอดและ อำเภอมก๋อยจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเทือกเขาถนนธงชัยกลางและเทือกเขาถนนธงชัยตะวันออกเป็นแนวเขตจังหวัด

2. ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นทิวเขาสูงสลับซับซ้อน และยังคงเป็นป่าไม้ตามธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ โดยมีพื้นที่ป่าไม้ประมาณ 676,650 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 88.02 ของพื้นที่ทั้งจังหวัดมีทิวเขาเรียงตามแนวทิศเหนือ – ใต้ขนานกันซึ่งมีทิวเขาที่สำคัญคือทิวเขาแดนลาวอยู่ทางตอนเหนือสุดของจังหวัดเป็นแนวแบ่งเขตแดนประเทศไทยกับประเทศสหภาพพม่า และทิวเขาถนนธงชัยซึ่งประกอบด้วยทิวเขาเรียงขนานกัน 3 แนวคือ ทิวเขาถนนธงชัยตะวันตกเป็นแนวเขตแดนไทย-สหภาพพม่าทิวเขาถนนธงชัยกลางอยู่ระหว่างแม่น้ำยวม และแม่น้ำแม่แจ่ม และทิวเขาถนนธงชัยตะวันออกอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดเป็นแนวแบ่งเขตระหว่างจังหวัดแม่ฮ่องสอนกับเชียงใหม่ ยอดเขาที่สูงที่สุด คือยอดเขาแม่ยะอยู่บริเวณทิวเขาถนนธงชัยตะวันออกทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดในเขตอำเภอปาย ซึ่งสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 2,005 เมตรพื้นที่ราบที่เหมาะสมสำหรับเพาะปลูกมีจำกัดเพียง 211,413 ไร่หรือร้อยละ 2.60 ของพื้นที่จังหวัดบริเวณอำเภอแม่สะเรียงบริเวณอำเภอขุนยวม และบริเวณอำเภอปาย

3. ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดที่มีภูมิอากาศแบบร้อนชื้น โดยในฤดูร้อนจะมีอากาศร้อนจัดในฤดูหนาวอากาศหนาวจัด และฝนจะตกชุกในฤดูฝน นอกจากนี้จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีหมอกปกคลุมตลอดทั้งปี ทั้งนี้มีสาเหตุเนื่องจากลักษณะภูมิประเทศที่เป็นหุบเขาสูงมีพื้นที่อยู่บนที่สูงเหนือระดับน้ำทะเลทำให้มีอุณหภูมิสูงในตอนกลางวัน เนื่องจากถูกแสงแดดส่วนในตอนกลางคืนจะได้รับอิทธิพลจากลมภูเขาทำให้อากาศเย็นลงอย่างรวดเร็วซึ่งเมื่อความร้อนในตอนกลางวันลอยตัวขึ้นปะทะกับความชื้นของอากาศจึงทำให้เกิดหมอกปกคลุมโดยทั่วไปในตอนกลางคืน 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 ระหว่างกลางวันกับกลางคืน และระหว่างฤดูร้อนกับฤดูหนาว ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศเป็นหุบเขาสูงเหนือระดับน้ำทะเลทำให้อุณหภูมิสูงในตอนกลางวันเพราะถูกแสงแดด ส่วนตอนกลางคืนจะได้อิทธิพลจากลมภูเขาทำให้อากาศเย็นลงอย่างรวดเร็ว

4. เขตการปกครอง

จังหวัดแม่ฮ่องสอนแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง, อำเภอปาย, อำเภอขุนยวม, อำเภอแม่ลาน้อย, อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า 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 บ้านน้ำเพียงดินและบ้านห้วยเสือเผ่าในเขตอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน นอกจากนี้ยังมีกะเหรี่ยงที่อพยพมาจากประเทศพม่า คือ กะเหรี่ยง กะยััน

- ลาหู่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลาหู่แดง และลาหู่ดำ
- ลีซู พบได้ใน อำเภอปาย และ อำเภอปางมะผ้า

- ละเวือ เป็นกลุ่มชนที่อาศัยในดินแดนล้านนารวมถึงแม่ฮ่องสอนมาตั้งแต่โบราณ ปัจจุบันชาวละเวืออพยพขึ้นไปอยู่บนพื้นที่ภูเขาสูง ตั้งชุมชนเป็นแนวยาวไปตามสันเขา พบได้มากที่สุดที่เขตรอยต่ออำเภอแม่ลาน้อย กับอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

- ม้ง เป็นกลุ่มชาวเขาที่มีประชากรน้อยที่สุดในแม่ฮ่องสอน แต่มีอยู่ทุกอำเภอแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ม้งขาว และม้งลาย ซึ่งเรียกจากสีกระโปรงของผู้หญิงชาวม้ง นั่นเอง

- ปะโอ อพยพมาจากรัฐฉานปัจจุบันมีถิ่นอาศัยอยู่บ้านห้วยมะเขือส้ม ตำบลหมอกจำแป่ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน

- จีนยูนนาน เป็นกลุ่มชาวจีนที่เป็นอดีตทหารกองพล 93 ที่หนีภัยทางการเมืองเข้ามาในประเทศไทยอยู่ที่ อำเภอปาย อำเภอปางมะผ้าและอำเภอเมือง บางแห่งตั้งเป็นชุมชนถาวรมีเฉพาะชาวจีนฮ่อเท่านั้นเช่น หมู่บ้านสันติชล อำเภอปาย และหมู่บ้านแม่่อ อำเภอเมือง

2.2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด

พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาพตำบล

(6/1) ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนในการดูแลการจราจรและการรักษาความสงบเรียบร้อย คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(7 ตร) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

7. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

8. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จำนวนประชากรแยกตามเพศ ชาย: 120,844 หญิง : 116,548 รวม: 237,392 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามช่วงอายุ ประจำปี 2562
(เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	รวม
ต่ำกว่า 21 ปี	38,663	36,373	75,036
21-30	20,448	19,571	40,019
31-40	18,878	17,279	36,157
41-50	15,019	14,842	26,702
51-60	13,361	13,341	29,617
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	14,475	15,142	29,617
รวม	120,844	116,548	237,392

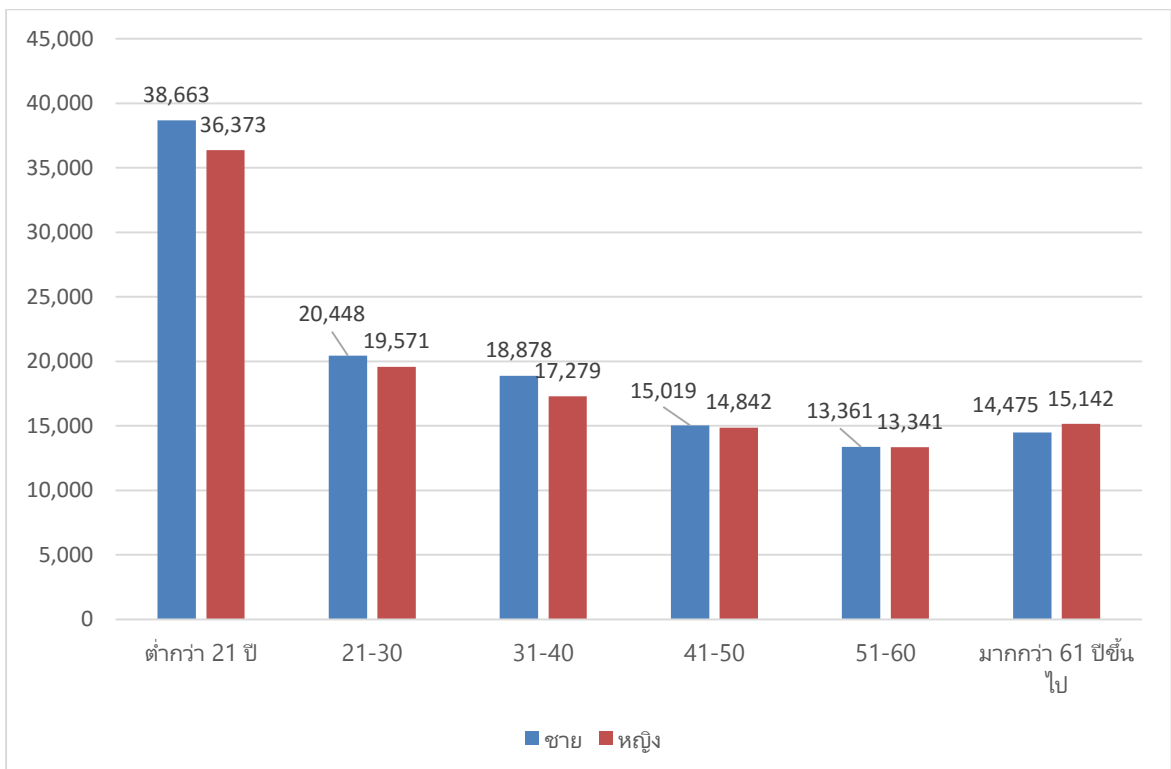
ที่มา: ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัดแม่ฮ่องสอน

หมายเหตุ : แยกตามช่วงอายุ (ปี) เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

(ไม่รวมบุคคลบ้านกลางและอยู่ระหว่างการย้าย) ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2561

ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากรแยกตามสัญชาติ

สัญชาติ	ชาย	หญิง	รวม
สัญชาติไทย	120,844	116,548	237,392



ภาพที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ

จากตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า ประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีแนวโน้มลดลง ประชากรที่มีอายุระหว่าง 15 –25 มีจำนวนมาก ซึ่งแนวโน้มประชากรในวัยทำงานจะเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น เช่นเดียวกัน

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 ตามวิธีการและรูปแบบของกรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และ อำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วม ดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ให้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบ ภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจ ดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัด การศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่ จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความ แตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการ ขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่ กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละ ท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้ สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการ เลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมาย บัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหาร ท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกัน เพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 และมาตรา 46 ซึ่งจากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีบทบาทที่สำคัญในการ ช่วยพัฒนาท้องถิ่น คือ

1. **บทบาทในการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น** ในภาพรวมของจังหวัดในรูปของแผนพัฒนาจังหวัด โดยรวบรวมแผนงานโครงการของหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของจังหวัดที่หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการเอง เพื่อให้เห็นภาพรวมและทิศทางการพัฒนาจังหวัดลดความ ซ้ำซ้อน และมีลำดับความสำคัญของแต่ละงานที่ชัดเจน

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

3. **ประสานและดำเนินโครงการพัฒนา** ที่มีลักษณะคาบเกี่ยวระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง หากแยกดำเนินการจะสิ้นเปลืองงบประมาณหรือส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างท้องถิ่นเอง เช่น ถนนสายหลักซึ่งผ่านเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่ง สถานที่ทิ้งขยะ สวนสาธารณะ เป็นต้น

การกำกับดูแล เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลกลาง ที่มุ่งกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีผู้บริหารมาจากเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่หรือโดยความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และดำเนินการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลผ่านทางจังหวัด การควบคุมกำกับดูแลจึงต้องกระทำเท่าที่จำเป็น ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนด คือ

1. **ระดับกระทรวง** โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ หากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อวินิจฉัยสั่งการในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับรายงานมา เช่น วินิจฉัยเกี่ยวกับการยับยั้งการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การเพิกถอนมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดย ผู้ว่าราชการจังหวัด การสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพ้นจากตำแหน่ง การยุบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับการกำกับการดูแลตาม พระราชบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวแล้ว ยังมีการกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ตามระเบียบและหนังสือสั่งการที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย เช่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น 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 หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 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 เพื่อความอยู่รอดเช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคมความรักความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าว แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์คือความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังความทะเยอทะยานความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

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

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 (เน้นหนาประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์เห็นว่า ความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างๆกันทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่มเขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัดหรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นก็จะได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริช เบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการเฮอริชเบอร์กเมาส์เนอร์ และ สไนเดอร์แมน (อ้างถึงในพรหมิธวสินธุ์ 2538, หน้า 22- 25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คนจากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรูสึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคนปัจจัยดังกล่าวเฮอริชเบอร์กเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (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 หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คืองานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) คือปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือการติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (Status) คืออาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือการจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

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 (อ้างถึงใน ฌนพรชุกรฐาณี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นนอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคล จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจ เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบ และแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับเชลลีย์ (อ้างถึงในจิรวินัยเดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่นๆ ส่วนความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก 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

นอกจากนี้ก็ทิตยา ปรีดีติลล (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

ชริณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า ระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (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 ก้านกนก (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

วรุณ (1964, หน้า 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึงผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวก และแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนเรียกกันว่าระบบความพึงพอใจ

กูด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพูล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ก๊อต (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่อยู่

โวลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

2.6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

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

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

2.6.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนัการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมายของจดหมายเป็นต้น

5. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตเป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.6.5 ขอบข่ายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำความก้าวหน้าการบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำ

คนละเล็กคนละน้อยจากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967, หน้า90) ยังพบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คน ได้ใช้ความสามารถ และความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อน ตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่ง และหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก พอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดี หรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของ บุคคลคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคน ภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมี จุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์ และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อ เป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่าง มีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย ลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมาย ของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัย แห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาใน องค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรือ อารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ชอบพอใจ เป็นใจและความรู้สึกทางลบได้แก่ไม่ชอบไม่พอใจกลัวรังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัย ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้นองค์ประกอบทาง ความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดี หรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อม ที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผองออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์ สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของ

ผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.6.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มิลเลทยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.6.7 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชาย และหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจากผลการวิจัยหลายเรื่องการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิงความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูงแต่ยังน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยของค้ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

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 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไรมีการกำหนดขั้นตอนอย่างไรว่าจะได้รับผลการบริการอย่างไรเมื่อไรชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

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 กาญจนดูล (อ้างถึงในกฤษฎณ์ สุภนราพรณ์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงในกฤษฎณ์ สุภนราพรณ์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมาย ของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงิน ภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาก่อนเยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อมการพัฒนา และวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

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

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

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนานพูดเป็นกันเองหรือไม่พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้างกรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์ หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการสรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดีมิลเลต (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 (อ้างถึงในภุชงค์สุคนธาพรุค 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริงและการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ

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

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงในภุชงค์สุคนธาพรุค 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาทั้งหมดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงในภุชงค์ สุคนธาพรุค 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงในภุชงค์ สุคนธาพรุค 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

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

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรุรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

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

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

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

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรุรค์ 2548, หน้า 41) ให้แนวคิดวาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจพิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้

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

สมเกียรติ สมพงษ์ (อ้างถึงในกฤษฎณ์ ศุภนราพรุรค์ 2548, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะวาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน 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) ได้ให้ข้อเสนอแนะวามืออค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยมมรรยาททางสังคมแบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การมนุษย์ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตามแต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์กรเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเองซึ่งจะพิจารณาถึง
 - 2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร
 - 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรใกล้ชิดแค่ไหน
 - 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน
 - 2.5 ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชาดูว่าองค์กรมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้
 - 3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน
 - 3.3 สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน
 - 3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเน่ทมาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติ หรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรผู้รับบริการ และองค์กรเองซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะโดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้
 - 1.1 ลักษณะทางจิตวิทยาอารมณ์บุคลิกภาพสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่ายย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ
 - 1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วยซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร
 - 1.3 ทัศนคติต่อประชาชน และการพบปะกับประชาชนเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชนซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม
 - 1.4 ทัศนคติต่อองค์กร และอาชีพหน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงานขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า
 - 1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม
2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชน และเจ้าหน้าที่มีดังนี้
 - 2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ และจิตใจในทำนองเดียวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทศนคติต่อการพบปะต่อองค์การ และต่อเจ้าหน้าที่คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชนซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะการพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ดังนี้

3.1 สภาพการทำงานสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลาเช่นมีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชนซึ่งจะมีผลต่อการพบปะเช่นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนใน ห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชนลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใดเป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุมซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้วในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิดซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

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

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเล็ท (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสื่อที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์รัลด์ และคูแรนต์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction)ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์

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

เวิร์อมา (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาคีรัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดชจันทรรและไพโรจน์ 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. ความประหยัดทั้งของภาครัฐราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

2.9 ความพึงพอใจในการบริการ

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

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

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิด หรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดิษฐ์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- 1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากนักน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอใจทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้หมายถึงความเหมาะสมหรือไม่กับราคาจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการคือขั้น ตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการได้แก่ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการได้แก่ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ได้แก่อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคายเป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆจากผู้ใช้บริการ

ความหมายของการบริการ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (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 ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใช้ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพอ่อนโยนมีมารยาทดี

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

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น ต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ยะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ำกับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้ำโดยความเป็นธรรมเช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้ำ โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ประหยัด ยะคะนอง กล่าวไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์เวเบอร์ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

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

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดีเหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่าง และหน้าตา

1.2 การรักษาเวลาข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับตามเวลาราชการไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

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 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะเกะ และมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง
- 2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม
- 2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอมีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรทัศน์สารธารณะ
- 2.1.7 ห้องน้ำสะอาด
- 2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
- 2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2.2.2 ต้องเพียงพอเบิกจ่ายใช้สะดวก
- 2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา
- 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน
- 2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการ ประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถได้ใน 2 ลักษณะ คือ
- 2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ
- 2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน
- 2.3.2 การปฏิบัติงาน
- 2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น
- 2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด
- 2.3.2.3 งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด
- 2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง
- 2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน
3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยา และคำพูด

นอกจากนี้ช่วงศักราช 2536, 11-14 ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลาดังนั้นส่วนราชการต่างๆจะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตน และตัวเจ้าหน้าที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็วโดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้อ่อนแอวยต่อการบริการประชาชนลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลพินิจหรืออนุมัติอนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆลงมาใช้อำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง นักการบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการ และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีใช้ทำๆหยุดๆตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใดๆให้จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

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

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใดๆให้แก่บุคลากรนั้นองค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัดประโยชน์และบริการใดๆให้จะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่ายสะดวกและสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้นๆอีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียม หรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิก สังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภณ พงศ์สุพัต (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรจังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร อยู่ในระดับปานกลางไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ยักรวมถึงปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ และปัจจัยทางด้าน การเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ (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 ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆไม่แตกต่างกัน

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

อริญญ์กรณ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการเปิดรับฟังและความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายก ที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรายการวิทยุจากสถานี

วิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่พึงพอใจผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ กับระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

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

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง

4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

กิจติพงษ์ ชลธิษณ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักรผลการวิจัยพบว่า กฤษณีโพธิ์ ชนะพันธ์ (2542, หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 70.60 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.50 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.90 ด้านความสะดวกความพึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.90 ที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุดเกี่ยวกับการจัดการบริการของห้องรอตรวจสถานที่สำหรับรอตรวจคัดแบบไม่เหมาะสม ที่นั่งก่อนเข้ารับการตรวจไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอตรวจนานเกินไป ด้านการประสานบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 18.90 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอยโดยเฉพาะห้องบัตรกับห้องตรวจการค้นประวัติล่าช้า หรือหาเพิ่มประวัติความพึงพอใจต่ออัยยาศัย และการให้เกียรติผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 21.20 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งทีน้อยกว่าสิ่งที่คนคาดหวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับคุณภาพบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือร้อยละ 74.20, 79.1 0 และ 82.80 ตามลำดับ

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

นิยม ศรีวิเศษ (2521, หน้า 58) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วน จังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 ปรากฏว่าข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู มีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ระดับสูงและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานลักษณะของงานการปกครองของผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนครูใหญ่ และครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในปัจจัยการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานลักษณะของงานความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง 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 โดยมีความพึงพอใจมารายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และ

ความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ 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 จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรนุช บวรนนทเดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

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

วรรณิ เตียววิไลเรศ (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อการบริการองค์การศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่

ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการ ระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

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

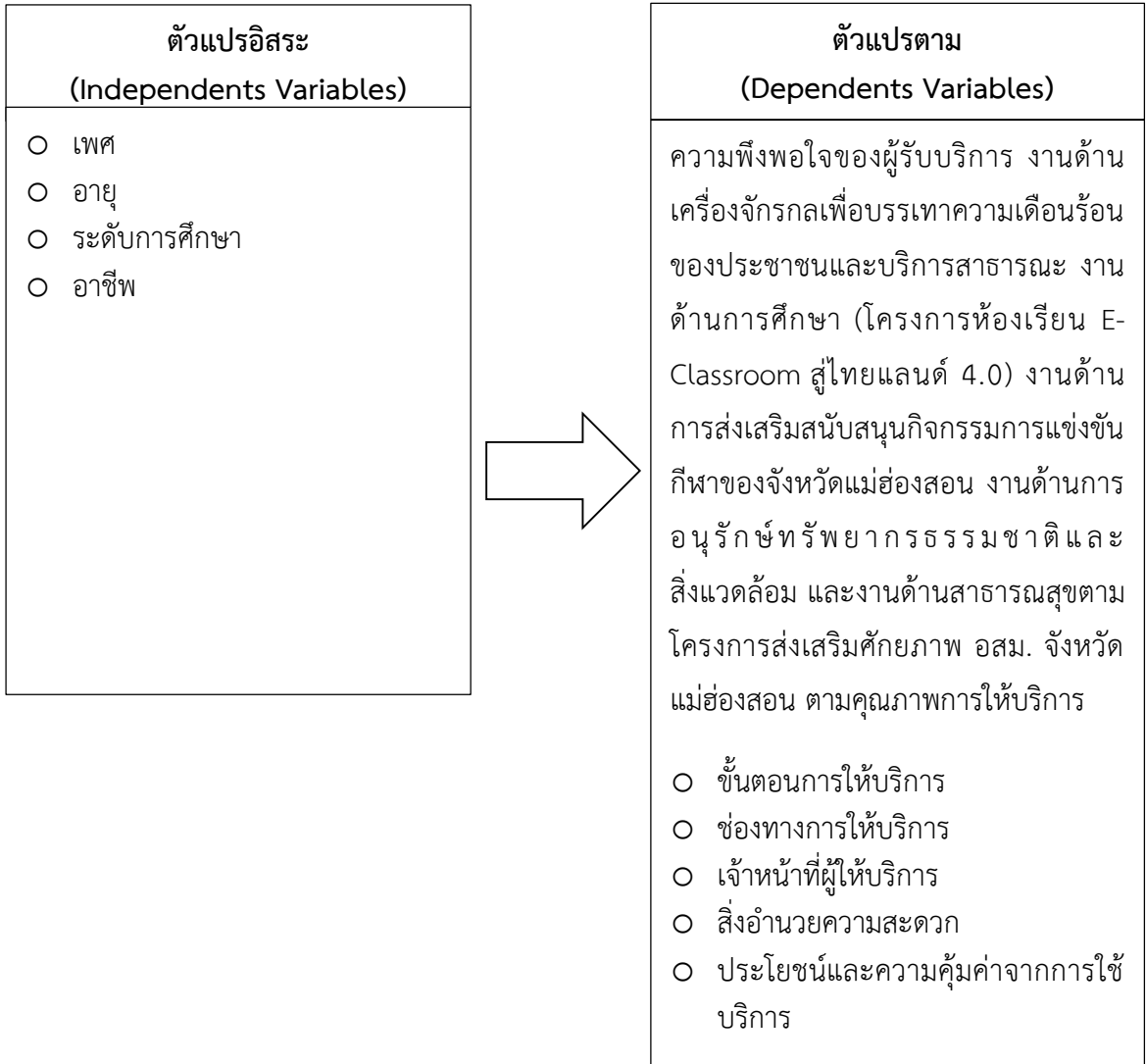
ไพวัลย์ ชลาลัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

2.11 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงนำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อศึกษาดังนี้



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2562 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 237,392 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่รับบริการจาก 5 งานบริการ ภายใต้ปีงบประมาณ 2562 ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยจำแนกตามงานให้บริการดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานบริการด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	237,392	419
2	งานด้านการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา ตามโครงการ E-classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0	7,146	811
3	งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน	237,392	404
4	งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	584	237

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
5	งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริม ศักยภาพ อสม.จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4,419	370
รวม		486,933	2,241

กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ (1973 : 888 อ้างถึงในพ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 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) ในที่นี้จะ

กำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัย ได้สร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสาร 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/โครงการใดเพื่อพัฒนาศักยภาพการในการบริการ

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหา แนวคิด และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามกระบวนการจากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัย และแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดขอบเขตของข้อคำถามตามตัวแปรที่ศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์ หาความเที่ยงตรง ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับระดับความพึงพอใจ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80 ขึ้นไป

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา(Coefficient Alpha) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนตุลาคม 2561 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้นักวิจัยจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามด้วยตัวเองและทีมงาน
2. หลังจากนำส่งแบบสอบถามแล้ว 30 วัน ผู้วิจัยและทีมงานรับแบบสอบถามกลับด้วยตัวเอง
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา 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 โดยได้ให้นำหนักในแต่ละระดับการแปรผลไว้ดังนี้

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

คณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น 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

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

- 4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ
- 4.2 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)
- 4.3 งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 4.4 งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4.5 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนถึง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และรวมถึงคุณภาพ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงควรสำรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัด และครอบคลุมการบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดไว้บริการ ผู้ประเมินได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากทั้ง 7 อำเภอ ดังนี้

4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 419 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	224	53.46
2) หญิง	192	45.82
3) ไม่กรอกข้อมูล	3	0.72
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.39
2) 21 - 30 ปี	50	11.93
3) 31 - 40 ปี	106	25.30
4) 41 - 50 ปี	159	37.95
5) 51 - 60 ปี	75	17.90
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	18	4.30
7) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.24
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	178	42.48
2) มัธยมศึกษา	85	20.29
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	60	14.32
4)ปริญญาตรี	87	20.76
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	6	1.43
6) อื่นๆ	3	0.72
4. อาชีพ		
1) นักเรียน	11	2.63
2) ครู / บุคลากรทางการศึกษา	32	7.64
3) รับจ้าง	89	21.24
4) ค้าขาย	48	11.46
5) ข้าราชการ	48	11.46
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.44
7) เกษตรกร	160	38.19

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
8) อื่น ๆ	4	0.95

จากตารางที่ 4.1 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.46 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.82 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.30 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.90 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.48 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.76 และมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.29 ตามลำดับ และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.19 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.24 และ อาชีพค้าขายและข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนหรือเป้าหมายในการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในการให้บริการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะ	4.65	0.54	มากที่สุด
2. มีผังงานหรือระบบที่แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการให้สาธารณะทราบอย่างชัดเจน	4.59	0.56	มากที่สุด
3. มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและคล่องตัว	4.61	0.57	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.53	มากที่สุด
5. มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และความคาดหวังหรือความ	4.61	0.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ต้องการของประชาชน			
6. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิผล สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.60	มากที่สุด
7. มีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ	4.55	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีแผนหรือเป้าหมายในการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในการให้บริการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) และประเด็นมีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและคล่องตัว ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.57) และ มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทางให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพเช่น ทางเว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ สถานีวิทยุ ฯลฯ	4.50	0.65	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	0.64	มากที่สุด
3. มีสถานที่การให้บริการหรือสำนักงาน และการติดต่อประสานงานที่สะดวก เหมาะสม	4.59	0.57	มากที่สุด
4. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการสื่อสารต่างๆ และมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ตามความเหมาะสม	4.59	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีสถานที่การให้บริการหรือสำนักงาน และการติดต่อประสานงานที่สะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.57) และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการสื่อสารต่างๆ และมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ตามความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือประเด็นมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.64) และการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงหลากหลายช่องทางให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพเช่น ทางเว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ สถานีวิทยุ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	4.61	0.61	มากที่สุด
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	4.59	0.56	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ	4.67	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายรัดกุม เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.60	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.55	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม	4.59	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.55) และประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่นๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน	4.51	0.67	มากที่สุด
2. ขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์ แจ้งเตือนเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.24	0.93	มากที่สุด
3. เครื่องจักรกลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.52	0.61	มากที่สุด
4. การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	4.59	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือประเด็นเครื่องจักรกลมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) และประเด็นเครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์
และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และ ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. การควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิบัติ	4.58	0.57	มากที่สุด
2. ผลจากการให้บริการ การปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลทำให้เกิดประโยชน์ สะดวกและปลอดภัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.60	0.56	มากที่สุด
3. ความสำเร็จของการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน	4.60	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสำเร็จของการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน และผลจากการให้บริการ การปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลทำให้เกิดประโยชน์ สะดวกและปลอดภัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือประเด็นการควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.55	0.61	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.55	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.69	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	4.60	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) และความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- ควรสนับสนุนการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลแก่ประชาชนต่อไปในทุกปีงบประมาณ
- ควรพัฒนางานด้านเครื่องจักรกลให้ดียิ่งขึ้น และเพิ่มจำนวนเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	224	4.56	0.57	0.923	0.357
หญิง	192	4.51	0.57		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	0.412	0.082	0.252	0.939
ภายในกลุ่ม	412	134.626	0.327		
รวม	417	135.038			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

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	0.272	0.054	0.167	0.975
ภายในกลุ่ม	413	134.765	0.326		
รวม	418	135.038			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 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	4.330	0.619	1.945	0.061
ภายในกลุ่ม	411	130.708	0.318		
รวม	418	135.038			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

4.2 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 811 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	399	49.20
2) หญิง	409	50.40
3) ไม่กรอกข้อมูล	3	0.40
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	372	45.90
2) 21 - 30 ปี	57	7.00
3) 31 - 40 ปี	149	18.40
4) 41 - 50 ปี	137	16.90
5) 51 - 60 ปี	68	8.40
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	23	2.84
7) ไม่กรอกข้อมูล	5	0.62
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	303	37.40
2) มัธยมศึกษา	152	18.70
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	16	2.00

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4) ปริญญาตรี	242	29.80
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	91	11.20
6) อื่นๆ (ระบุ)	3	0.40
7) ไม่กรอกข้อมูล	4	0.50
4. อาชีพ		
1) นักเรียน/นักศึกษา	376	46.40
2) ครู/บุคลากรทางการศึกษา	253	31.20
3) คณะกรรมการสถานศึกษา	182	22.40
5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	244	30.10
2) อำเภอปางมะผ้า	97	12.00
3) อำเภอปาย	104	12.80
4) อำเภอขุนยวม	114	14.10
5) อำเภอแม่ลาน้อย	123	15.20
6) อำเภอแม่สะเรียง	72	8.90
7) อำเภอสบเมย	57	7.00

จากตารางที่ 4.12 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.20 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.40 อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.80 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.70 ตามลำดับ และเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมาเป็น ครู/บุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.20 และเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ลาน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.20 และอาศัยอยู่ในอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	4.23	0.71	มากที่สุด
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ผู้ประสานงานในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	4.30	0.68	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัวและรวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้	4.33	0.71	มากที่สุด
4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเชื่อมั่นในระบบการให้บริการว่าโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.34	0.70	มากที่สุด
5. มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน หลัง ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.28	0.70	มากที่สุด
6. มีการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลา รอคอย	4.34	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและเชื่อมั่นในระบบการให้บริการว่าโปร่งใส ตรวจสอบได้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ประเด็นมีการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลา รอคอย ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.73) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก คล่องตัวและรวดเร็วถูกต้องตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางและระบบการให้บริการที่หลากหลาย เหมาะสมกับการให้บริการในทุกระดับด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม	4.30	0.66	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลายรูปแบบ	4.25	0.66	มากที่สุด
3. ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วในทุกช่องทางการให้บริการ	4.29	0.69	มากที่สุด
4. มีการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	4.31	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางและระบบการให้บริการที่หลากหลาย เหมาะสมกับการให้บริการในทุกระดับด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.66) และประเด็นผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วในทุกช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การตอบข้อหารือ การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะชัดเจน ระเบียบการใช้จ่ายเงินอุดหนุน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติ	4.36	0.68	มากที่สุด
2. มีประสบการณ์ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.35	0.64	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. มีอัยยาศัย ไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยกิจริยาที่สุภาพ เรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม บุคลิกภาพดี	4.42	0.64	มากที่สุด
4. สะดวก รวดเร็วให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.67	มากที่สุด
5. มีการให้บริการสาธารณะแม้ในเวลาพักทานอาหารหรือหลังเลิกงานหรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการ	4.35	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสะดวก รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ประเด็นมีประสบการณ์ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.64) และประเด็นมีการให้บริการสาธารณะแม้ในเวลาพักทานอาหารหรือหลังเลิกงานหรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมากเพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์4.0)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์4.0)	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีอาคาร สถานที่ สะดวก ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนการสอนและการดำเนินกิจกรรม	4.39	0.62	มากที่สุด
2. มีป้าย สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.27	0.69	มากที่สุด
3. มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการการอำนวยความสะดวกชัดเจน	4.28	0.68	มากที่สุด
4. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	4.27	0.72	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
5. มีการพัฒนาและดูแลรักษา โสตทัศนูปกรณ์ ให้มีความพร้อมใช้งาน ทันสมัย มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.35	0.67	มากที่สุด
6. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลเข้ามาใช้ในการ บริหารและให้บริการ	4.35	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการ
ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม
พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D.
= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคาร สถานที่
สะดวก ปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนการสอนและการดำเนินกิจกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. =
0.62) รองลงมา คือ ประเด็นมีการพัฒนาและดูแลรักษา โสตทัศนูปกรณ์ ให้มีความพร้อมใช้งาน
ทันสมัย มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) และประเด็นมีการนำ
เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลเข้ามาใช้ในการบริหารและให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. =
0.67) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการ
ให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)**

ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. โครงการหรือกิจกรรม ที่ดำเนินการเป็นการเสริมสร้างศักยภาพ และทักษะการให้บริการที่ทันสมัย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.34	0.67	มากที่สุด
2. โครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จมีการประเมินผล และนำข้อมูลมาพัฒนา	4.34	0.66	มากที่สุด
3. ทรัพยากรต่างๆของโรงเรียน ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เต็ม ศักยภาพ	4.39	0.66	มากที่สุด
4. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	4.35	0.69	มากที่สุด
5. การปฏิบัติงานด้านการศึกษา เป็นการปฏิบัติงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.36	0.67	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
6. มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหา อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง	4.39	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.36	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นทรัพยากรต่างๆ ของโรงเรียน ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เต็มศักยภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ประเด็นมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหา อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.67) และประเด็นการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เป็นการทำงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.70	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.67	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.66	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	4.32	0.68	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	4.36	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.33	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน สนับสนุน กิจกรรม/โครงการใด เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ดังนี้

- ไฟฟ้าดับบ่อย อาจส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์
- การติดตั้งอุปกรณ์มีความซับซ้อน
- ควรมีการสนับสนุนโครงการห้องเรียน E classroom อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด
- ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่อง
- ควรจัดอบรมการใช้อุปกรณ์แก่ครูผู้ควบคุมที่ต้องใช้งาน
- ควรจัดโครงการ/กิจกรรมอบรมการทำสื่อการสอน ควบคู่กับการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน E classroom

3.3 ท่านมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใดเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0)

- สื่อการสอนที่หลากหลายเพื่อพัฒนาการศึกษา
- จัดหาซอฟต์แวร์สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- เพิ่มจำนวนห้อง E-classroom เพื่อประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการทุกท่านอย่างต่อเนื่อง และสามารถค้นคว้าสื่อการสอนได้จากห้อง E classroom ได้มากมาย เพื่อพัฒนาเด็กที่ด้อยโอกาสที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลให้มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	339	4.35	0.42	1.516	0.130
หญิง	409	4.30	0.46		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.300	.260	1.328	.250
ภายในกลุ่ม	801	154.123	.196		
รวม	806	155.423			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.110	.222	1.152	.331
ภายในกลุ่ม	801	154.391	.193		
รวม	806	155.501			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สุโขทัยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	1.278	.639	3.315	.037
ภายในกลุ่ม	808	155.744	.193		
รวม	810	157.022			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างคณะกรรมการสถานศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้รับบริการที่เป็นคณะกรรมการสถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างนักเรียน/นักศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

4.3 งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อนำผลความพึงพอใจ การใช้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 404 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ		
1) เคย	272	67.30
2) ไม่เคย	131	32.40
3) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.20
2. การรับรู้ข่าวการจัดโครงการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ		
1) วิทยู	26	6.40
2) ป้ายประชาสัมพันธ์	165	40.80
3) รถประชาสัมพันธ์	12	3.00
4) เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว	1	0.20
5) หนังสือแจ้ง / เอกสารชาย	14	3.50
6) จากบุคคลที่รู้จัก	82	20.30
7) โซเชียลมีเดีย	102	25.20
8) อื่นๆ	1	0.20
9) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.20

จากตารางที่ 4.23 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 67.30 และไม่เคยเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ 32.40 และทราบข่าวการจัดโครงการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพจากป้ายประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาได้รับทราบข่าวจากโซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 25.20 และจากบุคคลที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	343	84.90
2) หญิง	61	15.10

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	228	56.40
2) 21 - 30 ปี	107	26.50
3) 31 - 40 ปี	50	12.40
4) 41 - 50 ปี	10	2.50
5) 51 - 60 ปี	4	1.00
6) 61 ปีขึ้นไป	5	1.20
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	5	1.20
2) มัธยมศึกษา	164	40.60
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	123	30.40
4) ปริญญาตรี	97	24.00
5) ปริญญาโท	10	2.50
6) อื่นๆ (ระบุ)	5	1.20
4. อาชีพ		
1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	46	11.40
2) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	53	13.10
3) นักเรียน / นักศึกษา	265	65.60
4) เกษตรกร / ประมง	2	0.50
5) ค้าขาย / อาชีพอิสระ	22	5.40
6) อื่น ๆ	15	3.70
7) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.20
5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	329	81.40
2) อำเภอปางมะผ้า	7	1.70
3) อำเภอปาย	9	2.20
4) อำเภอขุนยวม	20	5.00
5) อำเภอแม่ลาน้อย	6	1.50
6) อำเภอแม่สะเรียง	28	6.90
7) อำเภอสบเมย	4	1.00
8) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.20

จากตารางที่ 4.23 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 84.90 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 15.10 อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคืออยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.40 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ และเป็นนักเรียน / นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมาเป็นลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.10 และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับ และอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.44	0.58	มากที่สุด
2. ผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ รถประชาสัมพันธ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์ / โซเชียลมีเดีย	4.34	0.62	มากที่สุด
3. ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวในการทำงาน	4.42	0.57	มากที่สุด
4. มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการสมัคร/ การแข่งขัน อย่างชัดเจน	4.43	0.57	มากที่สุด
5. ความสะดวกรวดเร็ว ที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.42	0.62	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการในการบริการเปิดรับสมัครทีมเข้าร่วมการแข่งขัน มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ			
โดยรวม	4.41	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/

กิจกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็ว ที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.57) และ มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการสมัคร/การแข่งขัน อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลทุกกลุ่มเข้าร่วมแข่งขัน	4.50	0.59	มากที่สุด
2. มีรูปแบบการจัดแข่งขันที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล	4.46	0.55	มากที่สุด
3. ช่วงระยะเวลาการจัดแข่งขันมีความเหมาะสม	4.40	0.62	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการเอกสารสมัครเข้าร่วมการแข่งขัน กีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ มีความเพียงพอต่อความต้องการ	4.46	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลทุกกลุ่มเข้าร่วมแข่งขันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ มีรูปแบบการจัดแข่งขันที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.55) และ ช่องทางการให้บริการเอกสารสมัครเข้าร่วมการแข่งขัน กีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ มีความเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแข่งขันอำนวยความสะดวกในการรับสมัครทีมเข้าแข่งขัน และในเวลาทำการแข่งขัน	4.48	0.58	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้ง	4.45	0.56	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.44	0.57	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.47	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.44	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 การศึกษาความความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแข่งขันอำนวยความสะดวกในการรับสมัครทีมเข้าแข่งขัน และในเวลาทำการแข่งขันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.54) และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จัดการแข่งขัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม	4.47	0.64	มากที่สุด
2. ห้องสุขา เครื่องปฐมพยาบาล	4.38	0.62	มากที่สุด
3. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.38	0.72	มากที่สุด
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดการแข่งขันมีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากล	4.45	0.56	มากที่สุด
5. สถานที่จัดการแข่งขันมีความเหมาะสม ได้มาตรฐานสากลทุกประเภทกีฬา	4.47	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.43	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.27 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความพึงพอใจที่มีต่อโครงการของ อบจ. ครั้งนี้ ในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ สถานที่จัดการแข่งขัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.64) และสถานที่จัดการแข่งขันมีความเหมาะสม ได้มาตรฐานสากลทุกประเภทกีฬา ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ

ความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ ทำให้มาตรฐานกีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชน ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ก้าวหน้ายิ่งขึ้น	4.50	0.57	มากที่สุด
2. การจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ สามารถกระตุ้นให้เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความตื่นตัวในการเล่นกีฬามากขึ้น	4.53	0.55	มากที่สุด
3. การจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกแก่เด็กและเยาวชน ความมีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบ	4.56	0.53	มากที่สุด
4. การเข้าร่วมแข่งขันกีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ ครั้งนี้ท่านจะนำไปเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน ในชุมชนของท่านให้เห็นคุณค่าของการเล่นกีฬา	4.56	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 การศึกษาความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกแก่เด็กและเยาวชน ความมีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ การ

เข้าร่วมแข่งขันกีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ ครั้งนี้ท่านจะนำไปเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน ในชุมชนของท่านให้เห็นคุณค่าของการเล่นกีฬา ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) และการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ สามารถกระตุ้นให้เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความตื่นตัวในการเล่นกีฬามากขึ้น ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.59	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.46	0.58	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.56	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.63	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ	4.54	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.56) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- ควรจัดโครงการส่งเสริมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนต่อเนื่องในทุกๆปี
- ควรมีระบบการคัดเลือกผู้ตัดสินเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการแข่งขัน
- ควรมีการอบรมผู้ตัดสินใจให้มีมาตรฐานในการตัดสินอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

- ควรมีกิจกรรมที่ดึงดูดเด็กและเยาวชนให้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดการแข่งขัน เช่น มี การแสดงระหว่างพักช่วงเวลาการแข่งขัน
- ควรแบ่งระดับ (ช่วงอายุ) การแข่งขันให้เหมาะสมในทุกประเภทกีฬา
- ควรปรับตารางการแข่งขันให้ตรงกับวันหยุด
- ควรพิจารณาการแข่งขันในช่วงฤดูหนาวหรือฤดูร้อน
- ควรปรับกระบวนการถ่ายทอดสดให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 4 จุดของสนามฟุตบอล

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการ ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	343	4.47	0.40	2.179	0.030
หญิง	61	4.35	0.39		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่ สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้าน การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม ช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.304	0.261	1.648	0.146
ภายในกลุ่ม	398	62.956	0.158		
รวม	403	64.260			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.420	0.284	1.799	0.112
ภายในกลุ่ม	398	62.839	0.185		
รวม	403	64.260			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.716	0.143	0.902	0.480
ภายในกลุ่ม	397	63.089	0.159		
รวม	402	63.805			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

4.4 งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อนำผลความพึงพอใจ การใช้บริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 237 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	189	79.70
2) หญิง	43	18.10
3) ไม่กรอกข้อมูล	5	2.10
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.80
2) 21 - 30 ปี	25	10.50
3) 31 - 40 ปี	81	34.20
4) 41 - 50 ปี	56	23.60
5) 51 - 60 ปี	68	28.70
6) ไม่กรอกข้อมูล	5	2.10

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	46	19.40
2) มัธยมศึกษา	83	35.00
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	50	21.10
4) ปริญญาตรี	46	19.40
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	8	3.40
6) อื่นๆ (ระบุ)	1	0.40
7) ไม่กรอกข้อมูล	3	1.30
4. อาชีพ		
1) ส่วนราชการ	24	10.10
2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	16	6.80
3) ผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน	182	76.80
4) ประชาชนทั่วไป	13	5.50
5) อื่นๆ	2	0.80
5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	46	19.40
2) อำเภอปางมะผ้า	25	10.50
3) อำเภอปาย	32	13.50
4) อำเภอขุนยวม	29	12.20
5) อำเภอแม่ลาน้อย	31	13.10
6) อำเภอแม่สะเรียง	46	19.40
7) อำเภอสบเมย	28	11.80

จากตารางที่ 4.34 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 79.70 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 18.10 อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 ตามลำดับ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคืออยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.10 และระดับปริญญาตรี และประถมศึกษาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ และเป็นผู้นำ ชุมชน/หมู่บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมา คือ ส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.10 และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง

แม่ฮ่องสอนและอำเภอแม่สะเรียงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอปาย คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ลาน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05	0.65	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.08	0.59	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.63	มาก
1.4 ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	3.68	0.83	มาก
โดยรวม	3.98	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.35 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ประเด็นการความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.59) และประเด็นขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 มีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการและติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์กลุ่ม เฟสบุค โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่	4.22	0.63	มากที่สุด
2.2 ช่องทางให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย	4.22	0.58	มากที่สุด
2.3 ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์	4.23	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ประเด็นการมีช่องทางให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.58) และประเด็นมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการและติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์กลุ่มเฟสบุค โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด ขั้นตอน การดำเนินงาน โครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ	4.19	0.62	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการอำนวยความสะดวกและบริการ	4.16	0.63	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.32	0.57	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.23	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.23	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.57) และประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด ขั้นตอน การดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.21	0.60	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	4.24	0.58	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการ มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.19	0.64	มาก
โดยรวม	4.21	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ประเด็นสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.60) และประเด็นสถานที่ให้บริการ มีความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.22	0.63	มากที่สุด
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.22	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.39 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.58) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.67	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.22	0.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.59	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.61	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	4.22	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.40 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.59) และความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน สนับสนุน กิจกรรม/โครงการใด เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ควรบูรณาการของทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยที่ทำกินของคนแม่ฮ่องสอนอย่างจริงจัง เพื่อความมั่นคงของชุมชนท้องถิ่น
- ควรบูรณาการงบประมาณระหว่างหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการจัดทำแนวเขตพื้นที่ให้ชัดเจน
- ควรสนับสนุนงบประมาณในการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น การปลูกป่าโดยสนับสนุนกล้าไม้ การบวขป่าต้นน้ำ การสร้างฝายชะลอน้ำ
- ควรอบรมให้ให้ความรู้แก่ประชาชนในการดำเนินการจัดการข้อมูลด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์การส่งเสริมสร้างจิตสำนึกในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้แก่ประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้ข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	189	4.18	0.41	1.573	0.121
หญิง	43	4.06	0.45		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่าง

ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	3.776	0.944	5.980	0.000
ภายในกลุ่ม	227	35.830	0.158		
รวม	231	39.605			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

และเมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 31 – 40 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี ที่ระดับ

นัยสำคัญ 0.01 และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	0.649	0.162	0.948	0.437
ภายในกลุ่ม	229	39.214	0.171		
รวม	233	39.863			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	2.151	0.717	4.388	0.005
ภายในกลุ่ม	233	38.063	0.163		
รวม	236	40.214			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการจากส่วนราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการจากผู้นำชุมชน/หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้รับบริการจากภาคประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างจากส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.5 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อนำผลความพึงพอใจ การใช้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรากฏผลดังนี้
แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 370 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	65	17.57
2) หญิง	305	82.43
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.24
2) 21 - 30 ปี	83	22.43
3) 31 - 40 ปี	106	28.65
4) 41 - 50 ปี	78	21.08
5) 51 - 60 ปี	75	20.27
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	13	3.51
7) ไม่กรอกข้อมูล	3	0.81
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา	133	35.95
2) มัธยมศึกษา	111	30.00
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	86	23.24
4) ปริญญาตรี	35	9.46
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.27
6) อื่นๆ (ระบุ)	3	0.81
7) ไม่กรอกข้อมูล	1	0.27
4. อาชีพ		
1) รับจ้าง	97	26.22
2) ค้าขาย	78	21.08
3) เกษตรกร	151	40.81
4) อื่นๆ	44	11.89
5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	73	19.73
2) อำเภอปางมะผ้า	45	12.16
3) อำเภอปาย	46	12.43
4) อำเภอขุนยวม	48	12.97
5) อำเภอแม่ลาน้อย	45	12.16
6) อำเภอแม่สะเรียง	68	18.38
7) อำเภอสบเมย	45	12.16

จากตารางที่ 4.45 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 17.57 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.43 อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.65 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.43 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.95 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 และระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.24 ตามลำดับ และประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.81 รองลงมา คือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.22 และ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.73 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 18.38 และอาศัยอยู่ในอำเภอขุนยวมตาม คิดเป็นร้อยละ 12.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.39	0.68	มากที่สุด
2. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานมีความเหมาะสม	4.32	0.62	มากที่สุด
3. ระยะเวลาดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.31	0.70	มากที่สุด
4. อสม.ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ในการดูแลสุขภาพของประชาชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอนมากขึ้น	4.27	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.46 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็น

รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ประเด็นการขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.62) และประเด็นระยะเวลาดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ ตัวแทน อสม./ โซเชียลมีเดีย (ไลน์)/โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่	4.22	0.68	มากที่สุด
2. มีกำหนดการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน	4.29	0.68	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้ง	4.37	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.47 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ประเด็นการมีกำหนดการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.68) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ ตัวแทน อสม./ โซเชียลมีเดีย (ไลน์)/โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียด ขั้นตอน การดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ	4.34	0.70	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการอำนวยความสะดวกและบริการ	4.30	0.70	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.35	0.71	มากที่สุด
4. อบจ. สร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ อสม. ในการทำงานดูแลสุขภาพประชาชน	4.31	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.33	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.48 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ประเด็น เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70) และประเด็น อบจ. สร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ อสม. ในการทำงานดูแลสุขภาพประชาชน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อบจ.มีสถานที่ดำเนินกิจกรรม/โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา	4.32	0.69	มากที่สุด
2. อบจ. สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ ให้หน่วยงานสาธารณสุข, สาธารณสุขอำเภอ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของ อสม. เช่นเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก	4.25	0.64	มากที่สุด
3. อสม.ได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม	4.33	0.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.49 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็น

รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นอสม.ได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมศักยภาพ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ประเด็น อบจ.มีสถานที่ดำเนินกิจกรรม/โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุด บริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.69) และประเด็นอบจ. สนับสนุนวัสดุ ครุภัณฑ์ ให้ หน่วยงานสาธารณสุข, สาธารณสุขอำเภอ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ของ อสม. เช่นเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจ โครงการหรือกิจกรรม

ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น หลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	4.36	0.67	มากที่สุด
2. ท่านมีความคิดเห็นว่า ผู้จัดการกิจกรรม/โครงการหรือเจ้าหน้าที่ ได้ ให้ความสำคัญและส่งเสริมความรู้ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม	4.26	0.75	มากที่สุด
3. ท่านมีความคิดเห็นว่า วิทยากร/เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม/โครงการ มีความรู้ และสามารถถ่ายทอดความรู้ ตอบข้อซักถาม ได้ ชัดเจน	4.32	0.75	มากที่สุด
4. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ดูแลสุขภาพประชาชนได้จริง	4.39	0.72	มากที่สุด
5. ท่านสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดให้ประชาชนใน พื้นที่รับผิดชอบได้	4.46	0.71	มากที่สุด
โดยรวม	4.36	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.50 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการ ส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็น รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดให้ประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบได้สมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ประเด็นสามารถนำความรู้ ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานดูแลสุขภาพประชาชนได้จริง ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.72) และ ประเด็นท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น หลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม

ด้านของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.68	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.67	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.72	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.68	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม	4.36	0.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.51 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนสนับสนุน กิจกรรม/โครงการใด เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดังนี้

- ควรมีการประสานงานล่วงหน้า เพื่อความสะดวกในการให้บริการของ อสม.
- ควรเพิ่มการจัดอบรมให้ อสม.แต่ละอำเภอให้ได้พบปะและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงาน
ในประเด็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขของแต่ละพื้นที่
- ควรสนับสนุนงานด้านการให้บริการของ อสม.อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- ควณสนับสนุนโครงการที่ส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการ รวมถึงเครื่องมือในการให้บริการ และวิทยากรผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้
- ควรกำหนดผู้รับผิดชอบกำกับดูแลงานด้านการให้บริการของ อสม. ให้มีความชัดเจน และมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของ อสม. ในทุกพื้นที่

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	65	4.17	0.50	-3.012	0.003
หญิง	305	4.36	0.43		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่าง

ตารางที่ 4.53 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	3.597	0.719	3.752	0.003
ภายในกลุ่ม	361	69.203	0.192		
รวม	366	72.803			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

และเมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31 – 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และผู้รับบริการที่มีช่วงมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	4.388	0.878	4.595	0.000
ภายในกลุ่ม	364	69.512	0.191		
รวม	369	73.899			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาดรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาดรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาดรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่าง

ตารางที่ 4.55 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	4.069	1.017	5.317	0.000
ภายในกลุ่ม	365	69.831	0.191		
รวม	369	73.899			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายคู่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพรับจ้าง และค้าขาย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

งานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	4.57	0.60	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)	4.33	0.68	มากที่สุด
3. งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.46	0.58	มากที่สุด
4. งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.17	0.61	มาก
5. งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริม ศักยภาพ อสม.	4.32	0.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.56 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือความพึงพอใจต่องานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) และความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 4.57 สมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน

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

ตารางที่ 4.58 สมมติฐานงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)

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

ตารางที่ 4.59 สมมติฐานงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

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

ตารางที่ 4.60 สมมติฐานงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

ตารางที่ 4.61 สมมติฐานงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

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

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งจะทำให้ทราบหรือได้ข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

- 5.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ
- 5.2 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)
- 5.3 งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.4 งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.5 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.6 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.7 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี 2562 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 419 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.46 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.82 มีช่วงอายุระหว่างอายุ 41 - 50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.30 และอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.90 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.48 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.76 และมีมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.29 การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.19 รองลงมาคือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.24 และอาชีพค้าขายและข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) และความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.40 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.00 และช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน และ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน

5.2 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)

จากการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 811 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.20 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.40 อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.90 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.80 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.70 ตามลำดับ และเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมาเป็น ครู/บุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.20 และเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอลาน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.20 และอาศัยอยู่ในอำเภอยายม คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) และระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0)

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในด้านการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) และระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0)

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ระบบสนับสนุนการให้บริการ (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน ส่วนงานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู้ไทยแลนด์ 4.0) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างคณะกรรมการสถานศึกษา

5.3 งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงาน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 404 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

เคยเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 67.30 และไม่เคยเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ 32.40 และทราบข่าวการจัดโครงการ แข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพจากป้ายประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาได้รับทราบข่าวจากโซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 25.20 และจากบุคคลที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของรับบริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 84.90 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 15.10 อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคืออยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.40 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ และเป็นนักเรียน / นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมาเป็นลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.10 และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับ และอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.56) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่ด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในความคิดเห็นต่อการจัดการแข่งขันกีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอนคัพมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในส่วนงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน

5.4 งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 237 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 79.70 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 18.10 ระดับอายุ อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคืออยู่ในระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.10 ระดับปริญญาตรี และระดับประถมศึกษาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ ด้านอาชีพ เป็นผู้นำชุมชน/หมู่บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมา คือ ส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.10 และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ ด้านที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนและอำเภอแม่สะเรียง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอบ้านโฮ่ง คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ลาน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.59) และความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 84.40 และด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีช่วงต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 31 - 40 ปี และ 51 - 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 21 - 30 ปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการจากส่วนราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการจากผู้นำชุมชน/หมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แตกต่างกันไป และผู้รับบริการจากภาคประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างจากส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชน/หมู่บ้าน

5.5 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 17.57 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.43 อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.65 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.43 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.95 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30 และระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.24 ตามลำดับ และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.81 รองลงมา คือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.22 และ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.73 รองลงมาอาศัยอยู่ในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 18.38 และอาศัยอยู่ในอำเภอขุนยวมตาม คิดเป็นร้อยละ 12.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในด้านการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน

คุณภาพของงานความรู้ความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.60 และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในส่วนงานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม.ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีช่วงต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วง 51 – 60 ปี ที่ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 – 60 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 – 60 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31 – 40 ปี และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี และผู้รับบริการที่มีช่วงมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับศึกษาปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพเกษตรกร ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างอาชีพรับจ้าง และค้าขาย

5.6 คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแต่ละงานบริการโดยทำการสำรวจจากผู้ที่มีบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวนทั้งสิ้น 2,241 คน จำแนกเก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ

ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการ ในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคืองานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 89.20 งานด้านการศึกษา (โครงการห้องเรียน E-Classroom สู่ไทยแลนด์ 4.0) คิดเป็นร้อยละ 86.60 งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริม ศักยภาพ อสม. คิดเป็นร้อยละ 86.40 และงานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

5.7 ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรศึกษา ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการโดยออกแบบให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุม เช่นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัดหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ควรมีการวางแผนการศึกษาวิจัยประเมินผลร่วมกันเพื่อให้มีระยะเวลาเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการประเมิน ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชนอย่างสูง

จากผลการวิจัยคุณภาพของการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับ 7 จาก 7 ระดับ คิดเป็นร้อยละ 87.40 มีคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมผู้บริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) มีขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผลงานที่เกิดจากการบริหารงานปรากฏให้เห็นเชิงประจักษ์ ผู้บริหารต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในส่วนที่ยังเป็นข้อจำกัดเพื่อให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

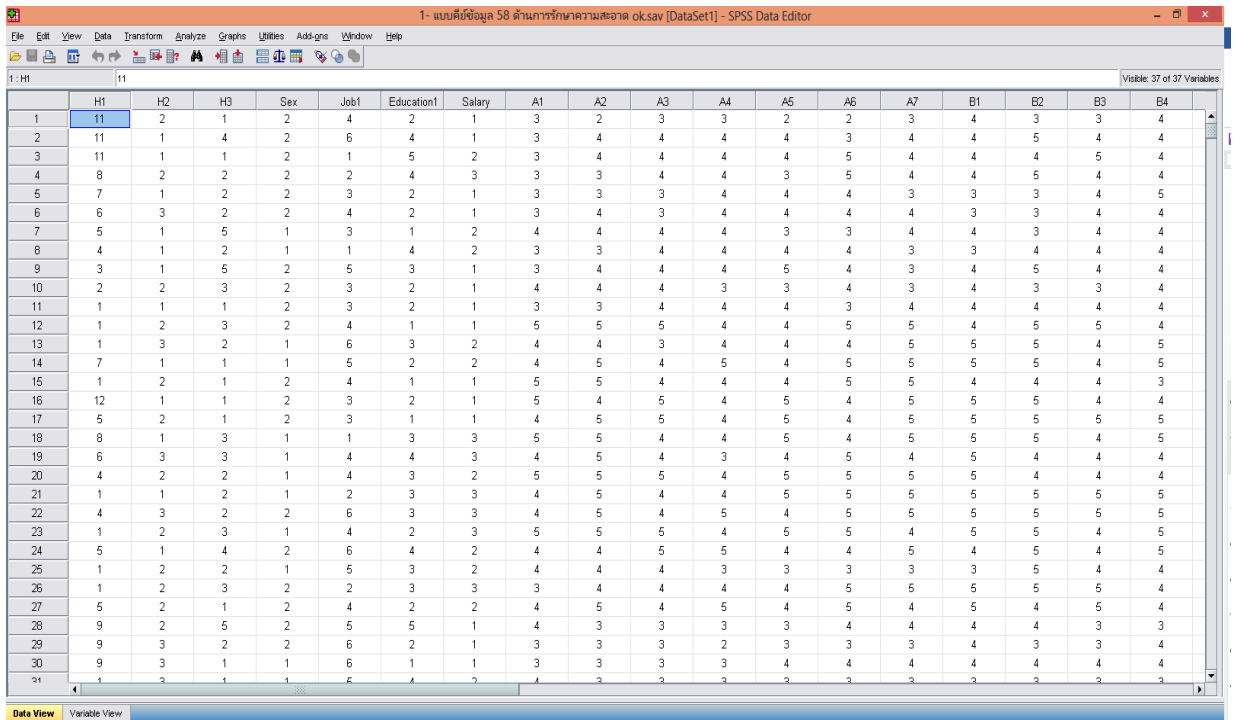
บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติติก. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.(2540).**พฤติกรรมองค์กร**.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนพร ชุมวรรฐายี (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร**.ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี.(2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. 2530. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน**. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทนา ประกอบกิจ. 2538. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะ สังคมศาสตร์ 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). **ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในแรงงานอุตสาหกรรมภาค ผลิต ประเภทและขนาดต่างๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหา บัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- โชคชัย ชยธวัช.ดร.**ครูพันธุ์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วรรณ สารสน,,2547.
- พิภพ วังเงิน.(2547).**พฤติกรรมองค์กร**.กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น**. มปป.
- พรพิมล ฐวสินธุ์.(2438). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม : ศึกษา เฉพาะหน่วยงานฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร** .ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิญโญ สาธร. (2547). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มานะชัย ชมชื่น. (2543). **ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อ สวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสวนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์**. สารนิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

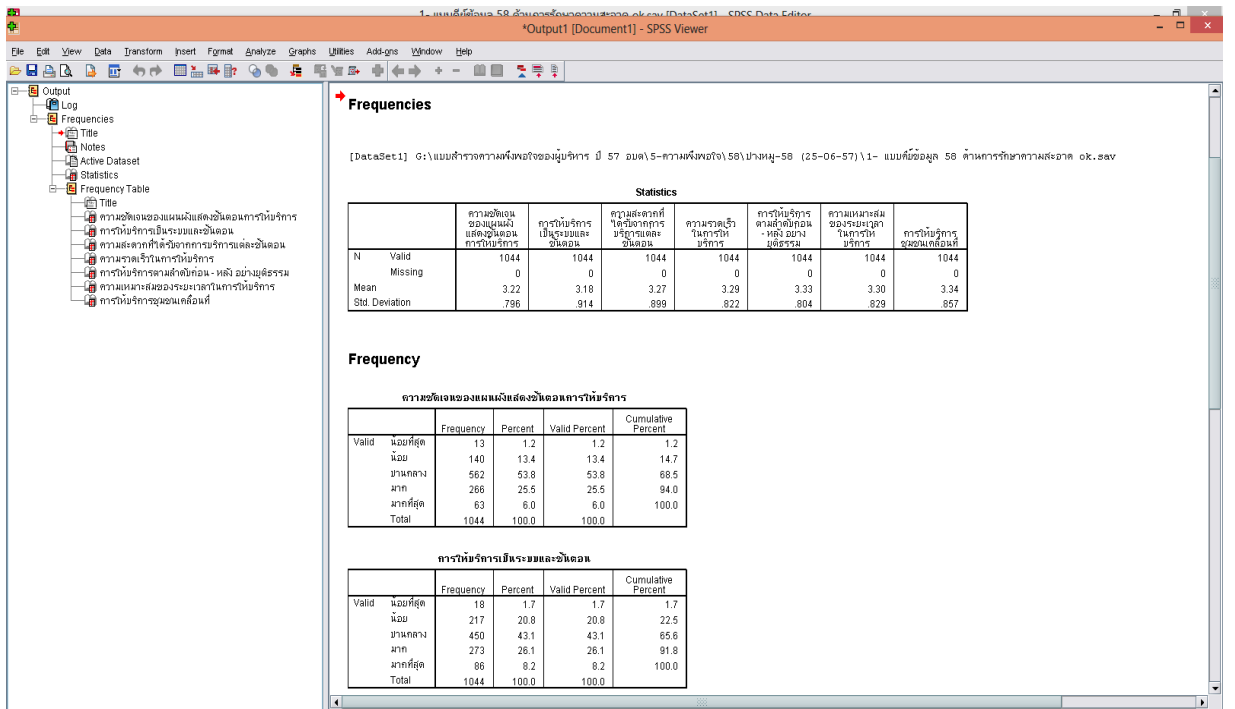
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มนตรี เียบแหลม. (2536). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พจนานุกรม. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- สิววรรณ คุงุมิใจสกุล. (2532). ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- 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 วรรณ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. 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. Prentice 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



การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS



ภาพประกอบกิจกรรมการตอบแบบสอบถาม





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน

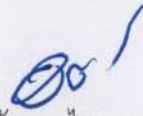
ที่ ๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ขอความอนุเคราะห์วิทยาลัยแม่ฮ่องสอนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑) งานบริการด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ ๒) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพการศึกษา ตามโครงการ E-classroom สู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ๓) งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ๔) งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕) งานด้านสาธารณสุขตามโครงการส่งเสริมศักยภาพ อสม. จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ดังรายนามต่อไปนี้

๑. อาจารย์วินัย	ไชยวงศ์ญาติ	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว		รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ประสิทธิ์	ฉิมบุญมา	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ สะสอง		กรรมการ
๕. อาจารย์เกษม	กฤษาศรี	กรรมการ
๖. อาจารย์พุทธชาติ	ยมกิจ	กรรมการ
๗. อาจารย์ ดร.วีรวิชัย	ปิยนนทศิลป์	กรรมการ
๘. อาจารย์ศุภกร	ประทุมถิ่น	กรรมการ
๙. อาจารย์พงศ์กรณ์	ทิพย์ปัญญา	กรรมการ
๑๐. อาจารย์สุพจน์	คำมะนิด	กรรมการ
๑๑. อาจารย์มงคล	นราศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์ ดร.คมศิลป์	ประสงค์สุข	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ปัทมา	รัตนกมลวรรณ	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ทับทิม	เปงมล	กรรมการ
๑๕. อาจารย์สัญญา	พันธุ์แพง	กรรมการ
๑๖. นางสาวทิพย์ยุภา	อุดมใหม่	กรรมการ
๑๗. นายภูติท	อักษรดิษฐ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวธิดารัตน์	แก้วเจริญ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๙. นายศราวดี	สมวะธา	ผู้ช่วยเลขานุการ

สั่ง วันที่ ๙ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)
คณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน