



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ 2563

The Report in People Satisfaction of  
the Services of Mae Hong Son Provincial Administration  
Organization Fiscal Year 2020

โดยวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

## รายชื่อผู้วิจัย

### รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2563

### The Report in People Satisfaction of the Services of Mae Hong Son Provincial Administration Organization Fiscal Year 2020

#### หัวหน้าโครงการ

อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ      วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

#### คณะนักวิจัย

ผศ.ดร.วีรวิชัย ปิยนนท์ศิลป์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ศุภกร ประทุมถิ่น	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์พงศ์กรณ์ ทิพย์ปัญญา	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์สุพจน์ คำมะณี	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์บุปผา คำนวน	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์อนาวิน ภัทรภาคินวรกุล	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวทิพย์ยุภา อุดมใหม่	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายอนุสรณ์ คำภีร์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายศราวุฒิ สมวะธา	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายกิตติ เขียวทอง	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวศุภวรรณ สุทธาวาสน์	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวกวิณิดา ภมรภักดิ์ภูมิ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายศรายุทธ เกาคำ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ	วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
นายภูติ อักษรดิษฐ์	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

## สารบัญ

	หน้า
รายชื่อผู้วิจัย.....	ก
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทคัดย่อ.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ความสำคัญของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	6
2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	9
2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	10
2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	11
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ.....	24
2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	30
2.9 ความพึงพอใจในการบริการ.....	32
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
2.11 กรอบแนวคิด.....	46
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>47</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.3 การสร้างเครื่องมือ.....	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
3.6 การประเมินผลข้อมูล.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	<b>52</b>
4.1 งานเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน.....	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	54
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	55
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	56
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	57
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
ด้านความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการให้บริการ.....	59
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	60
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	61
4.2 งานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	66
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	67
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	69
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	70
ด้านความพึงพอใจต่อผลของการสนับสนุนการให้บริการ.....	71
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	72
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	73
4.3 งานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	76
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	79
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	79
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	81
ด้านความรู้พึงพอใจต่อการแข่งขัน.....	82
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	82
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	83

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	85
4.4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทประชาชน.....	85
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	88
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	88
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	89
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	90
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	91
ด้านภาพรวมของสินค้าในร้านแฮตท้อเฮลียว.....	91
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	93
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	93
4.4.2 ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทผู้ประกอบการ.....	96
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	97
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	97
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	98
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	99
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	99
ด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่.....	100
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	101
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	102
4.5 งานด้านส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	104
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	104
ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	107
ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	107
ด้านช่องทางการให้บริการ.....	108
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	109
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	110
ด้านผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ.....	111
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	112
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	113
<b>บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>121</b>
งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อน.....	121
งานด้านการส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	123
งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	126
งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	128

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
งานด้านการส่งเสริมการกีฬา และนันทนาการ .....	132
คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	134
ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย.....	135
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>136</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>139</b>
การบันทึกข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS	
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS	
ภาพประกอบกิจกรรม	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ตัวอย่างแบบสอบถามงานด้านงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และนันทนาการแม่ฮ่องสอน	

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	8
3.1	47
4.1	53
4.2	55
4.3	56
4.4	57
4.5	58
4.6	59
4.7	60
4.8	61
4.9	61
4.10	62
4.11	63
4.12	64
4.13	66
4.14	67
4.15	68
4.16	69
4.17	70
4.18	71
4.19	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	73
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	73
4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	75
4.24 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	79
4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	80
4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	80
4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	81
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	82
4.30 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	83
4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	83
4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในธุรกิจ.....	84
4.34 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	88
4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	89
4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	90
4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	91
4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของสินค้าในร้าน เช็ดก้อเหลียว.....	91
4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	92



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.41 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	93
4.42 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	93
4.43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
4.44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	95
4.45 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	96
4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	97
4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	98
4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	99
4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	99
4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่า ของสถานที่.....	100
4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ.....	101
4.52 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	102
4.53 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	102
4.54 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
4.55 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	103
4.56 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	104
4.57 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	106
4.58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ.....	107
4.59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ.....	108
4.60 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	109
4.61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	110
4.62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่า ของสถานที่.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.63 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ...	112
4.64 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	113
4.65 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ.....	114
4.66 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	115
4.67 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	116
4.68 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการ.....	117
4.69 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของ ประชาชน.....	118
4.70 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.....	118
4.71 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แม่ฮ่องสอน.....	119
4.72 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน ประเภทประชาชนทั่วไป.....	119
4.73 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน ประเภทผู้ประกอบการ.....	120
4.74 สรุปการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานงานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ	120

**รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
The Report in People Satisfaction of  
the Services of Mae Hong Son Provincial Administration  
Organization Fiscal Year 2020**

**บทคัดย่อ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2563 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่เข้ารับบริการใน 5 งานบริการคือ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณสุข งานด้านส่งเสริมและพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และงานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ ประจำปีงบประมาณ 2563

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการใน 5 ประเด็นสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ความพึงพอใจต่อความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชากรที่เข้ารับบริการใน 5 งานบริการในงบประมาณ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 1,856 คน เก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย

ผลการสำรวจพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงาน



พึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันและผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

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

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

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

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

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

ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

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

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

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

## 1.4 ความสำคัญของการวิจัย

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



## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยศึกษา การให้บริการประชาชนโดยให้ครอบคลุมภารกิจหลักใน 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมและพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานการจัดเก็บรายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน และงานการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

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

โดยทำการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษานี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนครอบคลุม 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จำนวน 284,138 คนซึ่งเป็นประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การประเมินผล** หมายถึง กระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจ

**หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง** หมายถึง วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆในการให้บริการของประชาชนซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึงประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากงานบริการ 5 งานคือ งานบริการเครื่องจักรกลเพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ งานส่งเสริม และพัฒนาคนพิการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน งานการจัดเก็บรายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานส่งเสริม ผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ ตามกรอบการ ปฏิบัติงาน 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 ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

##### 2.1.1 ข้อมูลทั่วไป

###### 1. ที่ตั้งและอาณาเขต

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

จังหวัดแม่ฮ่องสอนตั้งอยู่ทางภาคเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศ ไทยระหว่างเส้นรุ้ง(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 ตารางกิโลเมตรหรือ

ประมาณ 7,925,812.5 ไร่ซึ่งใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภาคเหนือและเป็นอันดับ 7 ของประเทศมีความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ 250 กิโลเมตรและกว้างประมาณ 95 กิโลเมตรมีอาณาเขตพรมแดนติดต่อกับสหภาพพม่าทุกอำเภอถึง 483 กิโลเมตรเป็นพรมแดนที่เป็นพื้นดินประมาณ 326 กิโลเมตรพรมแดนแม่น้ำสาละวิน 127 กิโลเมตรและแม่น้ำเมยประมาณ 30 กิโลเมตรอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

**ทิศเหนือและทิศตะวันตก** ติดต่อกับประเทศสหภาพพม่ารวม 3 รัฐ คือ รัฐฉานตอนใต้รัฐคะยาและรัฐกอกูเลโดยมีเทือกเขาถนนธงชัยตะวันตกแม่น้ำสาละวินและแม่น้ำเมยเป็นแนวพรมแดนกั้นระหว่างประเทศ

**ทิศใต้** ติดต่อกับอำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยมีแม่น้ำยวมและแม่น้ำเงาเป็นแนวเขต

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับอำเภอเวียงแหง อำเภอเชียงดาว อำเภอแม่อิง อำเภอแม่แจ่ม อำเภอฮอดและอำเภอมก๋อยจังหวัดเชียงใหม่โดยมีเทือกเขาถนนธงชัยกลางและเทือกเขาถนนธงชัยตะวันออกเป็นแนวเขตจังหวัด

## 2. ลักษณะภูมิประเทศหลัก

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

## 3. ลักษณะภูมิอากาศ

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

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

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

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

อุณหภูมิในจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้นจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ระหว่างกลางวันกับกลางคืนและระหว่างฤดูร้อนกับฤดูหนาว ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศเป็นหุบเขาสูงเหนือระดับน้ำทะเลทำให้อุณหภูมิสูงในตอนกลางวันเพราะถูกแสงแดด ส่วนตอนกลางคืนจะได้อิทธิพลจากลมภูเขาทำให้อากาศเย็นลงอย่างรวดเร็ว

#### 4. เขตการปกครอง

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

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

**ตารางที่ 2.1** สรุปเขตการปกครองของจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกเป็นรายอำเภอ

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

## 5. ประชากร

ประชากรในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

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

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

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

- ลาหู่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลาหู่แดง และลาหู่ดำ

- ลีซู พบได้ใน อำเภอปาย และ อำเภอปางมะผ้า

- ละเวือ เป็นกลุ่มชนที่อาศัยในดินแดนล้านนารวมถึงแม่ฮ่องสอนมาตั้งแต่โบราณ ปัจจุบันชาวละเวือ หรือลัวะอพยพขึ้นไปอยู่บนพื้นที่ภูเขาสูง ตั้งชุมชนเป็นแนวยาวไปตามสันเขา พบได้มากที่สุดที่เขตรอยต่ออำเภอแม่ลาน้อย กับอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

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

- ปะโอ อพยพมาจากรัฐฉานปัจจุบันมีถิ่นอาศัยอยู่บ้านห้วยมะเขือส้ม ตำบลหมอกจำแป่ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน

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

### 2.2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

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

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาพำบล

(6/1) ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนในการดูแลการจราจรและการรักษา ความสงบเรียบร้อย คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น

(7 ตรี) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุน การดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

7. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

8. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้ เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จำนวนประชากรแยกตามเพศเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ชาย : 120,844 หญิง : 116,548 รวม: 237,392 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

### 2.3 การบริหารการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากภาษีชนิดต่างๆ ที่องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเป็นผู้จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ภาษีน้ำมัน บางส่วน มาจากภาษีบางชนิดที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บเองแล้วจัดสรรให้ ตัวอย่างของภาษีเหล่านี้ที่เรารู้จักดี ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม จัดเก็บโดยกรมสรรพากร ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ จัดเก็บโดยกรมการขนส่งทาง บก ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม จัดเก็บโดยกรมทรัพยากรธรณี เป็นต้น และบางส่วน มาจากเงินอุดหนุนของรัฐบาล

เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีรายได้ก็จำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการใช้จ่าย ซึ่งใน ระดับประเทศ การบริหารงบประมาณแผ่นดินจะกระทำโดยร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ร่าง พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่ายประจำปีนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาก่อน รัฐบาลจึง จะนำงบประมาณไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศได้ การบริหารงบประมาณของ อบจ. ก็ใช้หลักการ เดียวกัน กล่าวคือ ฝ่ายบริหารจะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้สภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน ฝ่ายบริหารคือนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด จึงจะนำเงินงบประมาณไปใช้จ่ายได้

## 2.4 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความ



แตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

มาตรา 251 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้

มาตรา 252 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติหรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

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

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

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

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

**การกำกับดูแล** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลกลาง ที่มุ่งกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีผู้บริหารมาจากเลือกตั้งของ

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

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

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

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

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

## 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

หนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็เกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขึ้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนคือ

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

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คืองานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

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

1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

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

4) สถานะทางอาชีพ (Status) คืออาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือการจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆเช่นอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้นเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (Security) คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจ

## 2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

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

1. ความพึงพอใจหมายถึงสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจหมายถึงระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจหมายถึงการทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

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

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

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

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

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

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่คาดหวังไว้ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

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

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

ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

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

กู๊ด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

**2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ** ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

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

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



1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

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

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมายของจดหมายเป็นต้น

5. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือ

สายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของคุณคนในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คุณคาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คุณคาดหวังไว้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคิดหวังจากบริการต่างๆ

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

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

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

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของคุณคนคือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุดมีความพึงพอใจขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

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

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

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

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

**2.6.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ** ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะดังนี้

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

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่างๆดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจากผลการวิจัยหลายเรื่องการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิงความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูงแต่ยังน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยองค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงานการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทนได้แก่เงินบำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลเงินสวัสดิการวันหยุดวันพักผ่อนต่างๆ

1.7 ลักษณะทางสังคมการเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำการให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุระยะเวลาการทำงานทัศนคติระดับการศึกษาบุคลิกส่วนตัวความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่องพูดจาอย่างสุภาพมีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิดทัศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความนึกคิดทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไรมีการกำหนดขั้นตอนอย่างไรว่าจะได้รับผลการบริการอย่างไรเมื่อไรชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงานหน่วยงานมีกฎระเบียบข้อบังคับข้อปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใดถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมดมิใช่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงานการพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการความถูกต้องของผลการบริการ ว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ หรือไม่เพียงใดหากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

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

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

สังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

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

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

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

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้างกรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์ หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการสรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรมและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

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 (อ้างถึงในกฤษณ์ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยมมรรยาททางสังคมแบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรู้อยู่ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตามแต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเองซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิด

แค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชาว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

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

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยาอารมณ์บุคลิกภาพสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่ายย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มินิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วยซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชนเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชนซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทศนคติต่อองค์การและอาชีพหน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงานขณะที่องค์การเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชนซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะการพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ดังนี้

3.1 สภาพการทำงานสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้ บริการ

3.2 ระยะเวลาเช่นมีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเอง ในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชนซึ่งจะมีผลต่อการพบปะเช่นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนใน ห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชนลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใดเป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุมซึ่งเป็นที่คาดว่า จะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้วในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมกน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิดซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการและความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่างๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการและคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

## 2.8 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

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

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

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

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

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

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดชจันทรรครและไพโรจน์ ภัทรนารกุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

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

## 2.9 ความพึงพอใจในการบริการ

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

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

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

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

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

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิด หรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

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

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

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

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้หมายถึงความเหมาะสมหรือไม่กับราคาจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

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

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

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการโดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

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

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

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพอ่อนโยนมีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

กุลธนธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมีฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น ต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมเช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ประหยัด ะคะนอง กล่าวไว้ว่า สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์เวเบอร์ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

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

#### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ตีเหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่าง และหน้าตา

#### 1.2 การรักษาเวลาข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลาและกลับตามเวลาราชการไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

#### 2. การปฏิบัติงาน

##### 2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอ และอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตูหน้าต่าง



2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดดูให้ได้สะดวกและ ควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอมีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรทัศน์สารธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

## 2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่ เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอเบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อม ปากกา

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการ ประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพถ้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดังนั้นจึงสามารถ พิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใด ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน

### 2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเรา เกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่ กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการ พิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็น ผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอรหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการ คนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกัน ได้งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

## 2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

### 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด

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

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลาดังนั้นส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็วโดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้อ่อนอำนวยการบริการประชาชนลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลพินิจหรืออนุมัติอนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง นักการบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ

การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการ และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

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

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นองค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่ายสะดวกและสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์และบริการนั้นๆอีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียม หรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่งเป็นต้น

นอกจากนี้ปรัชญา เวสารัชช (2526, หน้า 251) กล่าวว่าบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิก สังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

## 2.10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

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

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ กับระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

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

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชผลการวิจัย พบว่า

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

จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง

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

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

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

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

และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก 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 โดยมีความพึงพอใจมากกรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากกรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

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

- 1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
- 1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน
- 1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

#### 1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริการและเจ้าหน้าที่

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

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

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

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

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม



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

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

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

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

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

ที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

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

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

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

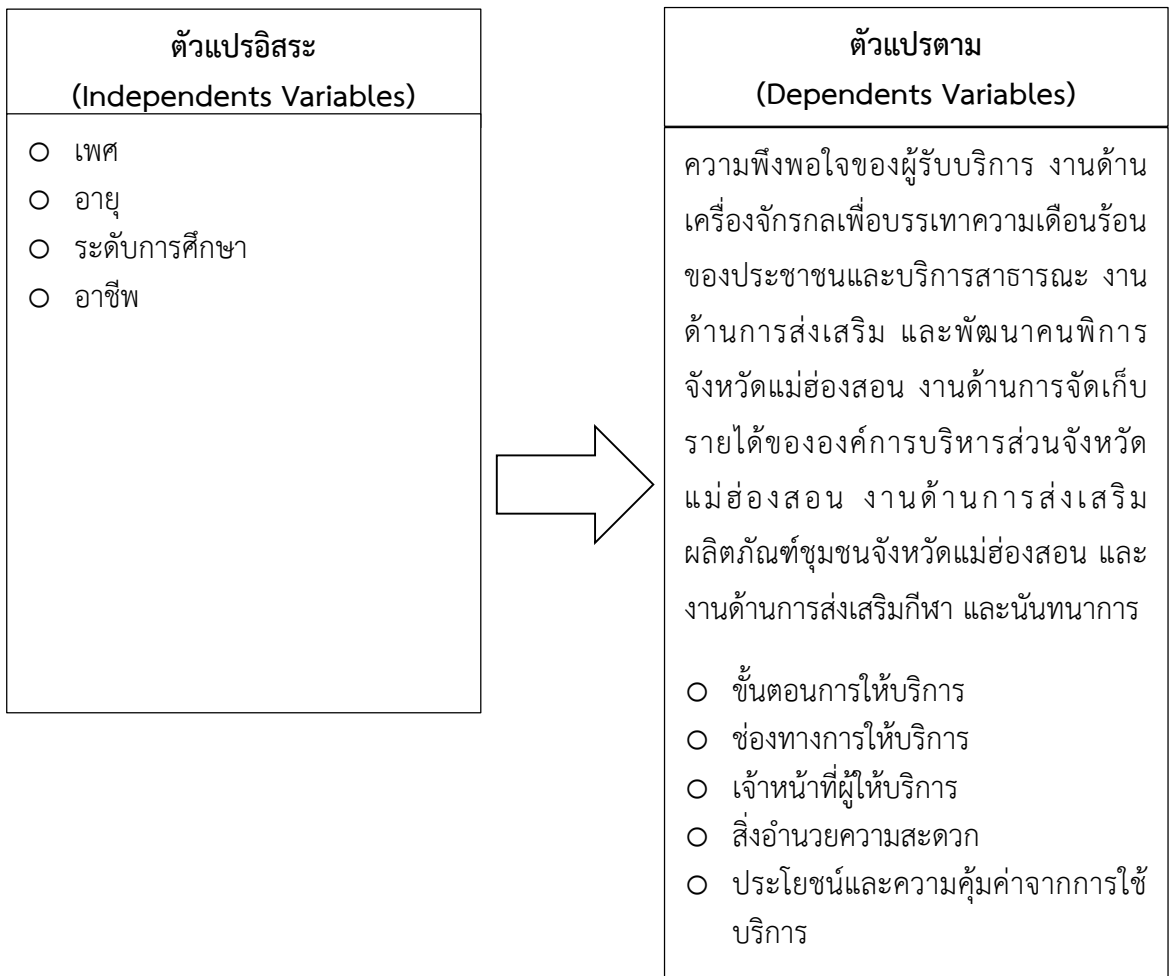
โกเมนทร์ บุญเจือ. (2553, วารสารจันทร์เกษมสาร, 16(31), 13-23.) ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้เวลาว่างในการพบปะพูดคุยกันทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งการฟังเพลง สื่อมีผลต่อการใช้เวลาว่างได้แก่สื่ออินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือ ส่วนความต้องการกิจกรรมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ระดับมากคือกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์และสิ่งแวดล้อม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

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

กีฬา นันทนาการ คอมพิวเตอร์และการหารายได้เสริมโดยเสนอให้มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์กับการเรียนมากที่สุดและเห็นว่ากิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดให้เน้นวิชาการมากเกินไป ควรปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำซากและต้องมีมาตรการบังคับให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ปัจจัยที่จะส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคือการสร้างแรงจูงใจในลักษณะต่างๆ เช่น เชิญรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงมาร่วมกิจกรรมนอกจากนี้นักศึกษาได้กล่าวถึงความไม่สะอาดและภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่มีผลกระทบต่อการศึกษาและมหาวิทยาลัยควรมีแผนการจัดกิจกรรมที่ชัดเจนตลอดทั้งปีเพื่อให้นักศึกษาได้มีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม

## 2.11 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงนำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อศึกษาดังนี้



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรโดยศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีรูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไป

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

##### 1. ประชากร (Population)

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้รับบริการและอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่สะเรียง อำเภอปาย อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอสบเมย และอำเภอปางมะผ้า จำนวน 284,138 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2562)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่รับบริการจาก 5 งานบริการ ภายใต้ปีงบประมาณ 2563 ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยจำแนกตามงานให้บริการดังนี้

#### ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานบริการด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ	52,025	395
2	งานด้านการส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	8,683	382
3	งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	434	228
4	งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	7,180	455

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
5	งานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ	40,213	396
	<b>รวม</b>	<b>108,543</b>	<b>1,856</b>

กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีการแบบสุ่มของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ  $(1973 : 888)$  อ้างถึงในผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2545 : 100)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ  $+ / -0.05$  ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของการบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

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

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่

- 1 ประเด็นปัญหาในการรับบริการ
- 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ
- 3 ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนสนับสนุนกิจกรรม/โครงการใดเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ

### การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหา แนวคิด และการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามกระบวนการจากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัย และแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดขอบเขตของข้อคำถามตามตัวแปรที่ศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับระดับความพึงพอใจ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.80 ขึ้นไป

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

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนตุลาคม 2563 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้นักวิจัยจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนลำดับดังนี้

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Form) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Form) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรก

จนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (interpretive analysis) ดังนี้

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

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

ข้อมูลระดับความพึงพอใจได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มจากสูตร

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

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

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

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การประเมินผล

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้กำหนดตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลดังกล่าว คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนของแต่ละด้าน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

- 4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ
- 4.2 งานด้านส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 4.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 4.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 4.5 งานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ

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

#### 4.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษา และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 429 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการ งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	257	59.91
2) หญิง	172	40.09
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.17
2) 21 - 30 ปี	35	8.16
3) 31 - 40 ปี	92	21.45
4) 41 - 50 ปี	158	36.83
5) 51 - 60 ปี	124	28.90
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	15	3.50
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	169	39.39
2) มัธยมศึกษา	127	29.60
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	68	15.85
4) ปริญญาตรี	62	14.45
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3	0.70
<b>4. อาชีพ</b>		
1) นักเรียน	4	0.93
2) ครู / บุคลากรทางการศึกษา	16	3.73
3) รับจ้าง	86	20.05
4) ค้าขาย	70	16.32
5) ข้าราชการ	45	10.49
6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	5.36
7) เกษตรกร	185	43.12

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.1 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 59.91 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.09 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.45 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.39 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.60 และปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.85 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.12 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.05 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.32 และที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.11 รองลงมาพักอาศัยในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 19.11 และอำเภอสบเมย คิดเป็นร้อยละ 16.08 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีแผนหรือเป้าหมายในการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในการให้บริการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะ	4.79	0.41	มากที่สุด
2. มีผังงานหรือระบบที่แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการให้สาธารณะทราบอย่างชัดเจน	4.64	0.48	มากที่สุด
3. มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและคล่องตัว	4.59	0.51	มากที่สุด
4. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.49	มากที่สุด
5. มีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ	4.60	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีแผนหรือเป้าหมายในการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในการให้บริการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ประเด็นการมีผังงานหรือระบบที่แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการให้สาธารณะทราบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) และประเด็นให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนโดยเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงหลากหลายช่องทางให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพเช่น ทางเว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ สถานีวิทยุ ฯลฯ	4.72	0.47	มากที่สุด
2. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	0.51	มากที่สุด
3. มีสถานที่การให้บริการกระจายครอบคลุมพื้นที่การดูแลของ อบจ.	4.55	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความพร้อมในการขยายพื้นที่เพื่อรองรับบริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต	4.68	0.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงหลากหลายช่องทางให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพเช่น ทางเว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ สถานีวิทยุ ฯลฯ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.47) รองลงมาคือประเด็นการให้บริการมีความพร้อมในการขยายพื้นที่เพื่อรองรับบริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.48) และประเด็นมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการงานในพื้นที่	4.61	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ	4.59	0.52	มากที่สุด
3. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.60	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม	4.58	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจขอ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.50$ ) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการงานในพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.61, S.D. = 0.50$ ) และประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชนขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์ แจ้งเตือนเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.69	0.48	มากที่สุด
3. มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เพียงพอ เหมาะสมกับการให้บริการในพื้นที่	4.57	0.52	มากที่สุด
4. การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	4.60	0.51	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์ แจ้งเตือนเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.48) รองลงมาคือประเด็นเครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชนขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.49) และประเด็นการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และ ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน	4.60	0.51	มากที่สุด
2. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิผล สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
3. การควบคุมการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิบัติ	4.62	0.51	มากที่สุด
4. ผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ สะดวก และปลอดภัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.61	0.51	มากที่สุด
5. ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน	4.60	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	4.59	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการควบคุมการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิบัติมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.51) รองลงมาคือประเด็นผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ สะดวกและปลอดภัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.51) ประเด็นการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.51) และประเด็นความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด	93.00	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.51	มากที่สุด	92.00	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.50	มากที่สุด	92.40	7
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	4.59	0.51	มากที่สุด	91.80	7
โดยรวม	4.62	0.50	มากที่สุด	92.40	7

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.49) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.50) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- เมื่อเครื่องจักรเข้าพื้นที่อาจมีปัญหาชาวบ้านบางคนอาจจะไม่ได้รับรู้มาก่อน แต่พอเครื่องจักรเข้ามาดำเนินการอาจจะขอใช้เครื่องจักรร่วม
- ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีสมควรได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานต่อไป
- ควรได้รับการสนับสนุนในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป
- พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และเพิ่มเครื่องจักรกลที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชนต่อไป ซึ่งชาวบ้านได้ใช้ประโยชน์อย่างมาก
- อยากให้มีการพัฒนางานเครื่องจักรให้ดียิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มเครื่องมือหรือเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	257	4.56	0.31	-4.746	0.000
หญิง	172	4.70	0.29		

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.963	0.393	4.263	0.001
ภายในกลุ่ม	423	38.94	0.092		
รวม	428	40.91			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชน และบริการสาธารณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี และ 51 - 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และ 51 - 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	2.166	0.541	5.926	0.000
ภายในกลุ่ม	424	38.741	0.091		
รวม	428	40.907			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

ของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา และ ปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.05

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	6	0.969	0.619	1.706	0.118
ภายในกลุ่ม	422	39.94	0.318		
รวม	428	40.91			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

#### 4.2 งานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 390 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

##### ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. สถานะผู้ให้ข้อมูล</b>		
1) คนพิการ	138	35.38
2) ผู้ดูแลคนพิการ	252	64.62
<b>2. เพศ</b>		
1) ชาย	141	36.15
2) หญิง	249	63.85
<b>3. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	18	4.62
2) 21 - 30 ปี	63	16.15
3) 31 - 40 ปี	95	24.36
4) 41 - 50 ปี	139	35.64
5) 51 - 60 ปี	49	12.56

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6) มากกว่าเท่ากับ 60 ปีขึ้นไป	26	6.67
<b>4. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	144	36.92
2) มัธยมศึกษา	108	27.69
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	32	8.21
4) ปริญญาตรี	26	6.67
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.26
6) อื่นๆ	79	20.26
<b>5. อาชีพ</b>		
1) รับจ้างอิสระ	154	39.49
2) ครู / บุคลากรทางการศึกษา	5	1.28
3) เกษตรกร	92	23.59
4) ค้าขาย	42	10.77
5) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.77
6) ธุรกิจส่วนตัว	71	18.21
7) อื่นๆ	23	5.90
<b>6. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	161	41.28
2) อำเภอปางมะผ้า	16	4.10
3) อำเภอปาย	21	5.38
4) อำเภอขุนยวม	46	11.79
5) อำเภอแม่ลาน้อย	34	8.72
6) อำเภอแม่สะเรียง	82	21.03
7) อำเภอสบเมย	30	7.69

จากตารางที่ 4.12 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดูแลร้อยละ 64.62 ผู้พิการร้อยละ 35.38 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.85 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.15 และ อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.36 และอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.15 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.92 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.69 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20.26 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.49 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ

23.59 และ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.21 ตามลำดับ อาศัยอยู่อำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.28 รองลงมาคืออำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 21.03 และอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 11.79 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ประเภทความพิการ (ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2560)

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงาน ด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

### ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภท ความพิการ

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. ประเภทความพิการ</b>		
1) ความพิการทางการเห็น	38	9.74
2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	34	8.72
3) ความพิการทางการเคลื่อนไหว/ทางร่างกาย	123	31.54
4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	22	5.64
5) ความพิการทางสติปัญญา	105	26.92
6) ความพิการทางการเรียนรู้	24	6.15
7) ความพิการทางออทิสติก	23	5.90
8) อื่นๆ	21	5.38
<b>2. ท่านเป็นสมาชิก/สมาคม/ชมรมคนพิการประเภทใด</b>		
1) สมาคมคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน	69	17.69
2) ชมรมแสงตะวันผู้ปกครองเด็กพิการ	9	2.31
3) ชมรมคนหูหนวกจังหวัดแม่ฮ่องสอน	19	4.87
4) เครือข่ายเหยื่อเมาแล้วขับในมูลนิธิเมาไม่ขับจังหวัดแม่ฮ่องสอน	10	2.56
5) สมาคมคนตาบอดจังหวัดแม่ฮ่องสอน	23	5.90
6) ศูนย์คริสเตียนเพื่อพัฒนาผู้พิการ	12	3.08
7) ชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญา	105	26.92
8) ไม่กรอกข้อมูล	143	36.67

จากตารางที่ 4.13 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความพิการทางการเคลื่อนไหว/ทางร่างกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.54 รองลงมาคือความพิการทางสติปัญญา คิดเป็นร้อยละ 26.92 และความพิการทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 9.74 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่กรอกข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิก/สมาคม/ชมรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือเป็นสมาชิกชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.92 และสมาชิกสมาคมคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เปิดโอกาสให้คนพิการได้เสนอความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.63	0.51	มากที่สุด
2. โครงการหรือกิจกรรมที่ อบจ.แม่ฮ่องสอนส่งเสริมมีความเหมาะสมสำหรับคนพิการ	4.48	0.53	มากที่สุด
3. ขั้นตอนและวิธีดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.42	0.55	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.38	0.57	มากที่สุด
5. คนพิการได้รับการบริการ ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตในขั้นตอนต่างๆได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง	4.42	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นอบจ.แม่ฮ่องสอน เปิดโอกาสให้คนพิการได้เสนอความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ประเด็นการโครงการหรือกิจกรรมที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่งเสริมมีความเหมาะสมสำหรับคนพิการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.53) และประเด็นขั้นตอนและวิธีดำเนินงานโครงการหรือ



กิจกรรมมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.55) ประเด็นคนพิการได้รับการบริการ ส่งเสริมการพัฒนาคคุณภาพชีวิตในขั้นตอนต่างๆได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลายเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด)	4.54	0.55	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมผ่านสถานีวิทยุ โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด) ตัวแทนสมาคม/ชมรมคนพิการ โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่	4.47	0.59	มากที่สุด
3. มีช่องทางในการสมัครหรือสอบถามการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด) ตัวแทนสมาคม/ชมรมคนพิการ โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่	4.40	0.58	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่ประสานงานก่อนดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้ง	4.47	0.62	มากที่สุด
5. ช่องทางที่ใช้ติดต่อ ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว	4.40	0.59	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลายเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด) มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ประเด็นการมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมผ่านสถานีวิทยุ โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด) ตัวแทนสมาคม/ชมรมคนพิการ โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.59) มีเจ้าหน้าที่ประสานงานก่อนดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.62) และประเด็นมีช่องทางในการสมัครหรือสอบถามการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย (ไลน์, อีเมลล์, เฟสบุ๊ก เว็บบอร์ด) ตัวแทนสมาคม/ชมรมคนพิการ โทรศัพท์สายตรงกับเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.58) ช่องทางที่ใช้ติดต่อ ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ อธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ	4.64	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการและอำนวยความสะดวก	4.58	0.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.62	0.54	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.51	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินกิจกรรม โครงการให้กับคนพิการ ได้อย่างตรงไปและชัดเจน	4.53	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ อธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมได้ชัดเจน เข้าใจ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.54) และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการและอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ	4.53	0.53	มากที่สุด
2. สถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ เช่น ห้องน้ำ ทางลาด ราวจับ ที่จอดรถคนพิการ	4.48	0.53	มากที่สุด
3. สถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.40	0.57	มากที่สุด
4. สถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการล่ามภาษามือเพื่อความเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	0.55	มากที่สุด
5. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่ร่วมบูรณาการในการอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรม	4.38	0.57	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีความเหมาะสมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.53) รองลงมาคือประเด็นสถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ เช่น ห้องน้ำ ทางลาด ราวจับ ที่จอดรถคนพิการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.53) และประเด็นสถานที่จัดโครงการหรือกิจกรรมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการล่ามภาษามือเพื่อความเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.55) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคนพิการและสามารถนำไปปรับปรุงใช้ได้จริง	4.59	0.50	มากที่สุด
2. เป็นโครงการที่เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	4.47	0.54	มากที่สุด
3. มีการสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้ง	4.52	0.53	มากที่สุด
4. ผลประโยชน์และความคุ้มค่าที่คนพิการได้รับ ส่งผลต่อตนเองและสมาชิกคนอื่นๆในครอบครัว	4.44	0.57	มากที่สุด
5. โครงการหรือกิจกรรมสามารถต่อยอดนำไปสู่ความยั่งยืนได้	4.46	0.59	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นโครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคนพิการและสามารถนำไปปรับปรุงใช้ได้จริงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.50) รองลงมาคือประเด็นมีการสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.53) และประเด็นเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.55	มากที่สุด	89.40	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.46	0.58	มากที่สุด	89.20	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.54	มากที่สุด	91.40	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.55	มากที่สุด	89.00	7
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ	4.49	0.55	มากที่สุด	89.80	7
โดยรวม	4.49	0.55	มากที่สุด	89.80	7

จากตารางที่ 4.19 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.55) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- อยากให้มีการอบรมปีต่อๆ ไป เพื่อจะได้ต่อยอดอาชีพคนพิการจะได้พึ่งพาตนเองและอาชีพอย่างมั่นคงของคนพิการ
- ขอให้จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้คนพิการต่อไป
- อยากให้ทำการตลาดให้สินค้าคนพิการให้มากขึ้น
- ในการจัดอบรมแต่ละครั้ง อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- อยากให้จัดบริการรถสาธารณะเพื่อสะดวกต่อการเดินทาง
- อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจัดกิจกรรมหรือโครงการระดับอำเภอในรูปแบบที่ดึงคนพิการหน้าใหม่ออกมาจากบ้านเพื่อค้นหาคนพิการรายใหม่ที่ยังมีศักยภาพในการรวมกลุ่มในระดับอำเภอ

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.20** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	141	4.53	0.28	2.331	0.20
หญิง	249	4.46	0.30		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.21** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.279	0.256	2.915	0.013
ภายในกลุ่ม	384	33.693	0.088		
รวม	389	34.97			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี และ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.22** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.169	0.292	3.328	0.011
ภายในกลุ่ม	384	33.803	0.088		
รวม	389	34.97			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับนัยสำคัญ 0.01 และระดับปริญญาตรีอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.23** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	2.139	0.356	4.158	0.000
ภายในกลุ่ม	383	32.833	0.086		
รวม	389	34.972			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4



เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว, อื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ครู/บุคลากรทางการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ, เกษตรกร, ค้าขาย, ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และรับจ้างอิสระ, ครู/บุคลากรทางการศึกษา, เกษตรกร, ค้าขาย ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพครู/บุคลากรทางการศึกษา, ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และอาชีพรับจ้างอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.3 งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มารับบริการจากงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 242 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. ประเภทของธุรกิจ</b>		
1) ผู้ประกอบการที่แพคเกจ	229	94.63
2) ผู้ประกอบการค้าน้ำมัน	11	4.55
3) ผู้ประกอบการค้ายาสูบ	2	0.83
<b>2. สถานที่ตั้งของธุรกิจ</b>		
1) อำเภอเมือง	50	20.66
2) อำเภอปาย	142	58.68
3) อำเภอปางมะผ้า	9	3.72
4) อำเภอขุนยวม	8	3.31
5) อำเภอแม่ลาน้อย	5	2.07
6) อำเภอแม่สะเรียง	28	11.57
<b>3. ช่องทางในการมารับบริการ</b>		
1) ยื่นชำระด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบจ.	17	7.02
2) ยื่นชำระผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารกรุงไทย	41	16.94
3) ยื่นชำระผ่านระบบออนไลน์	9	3.72
4) การออกให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม	174	71.90
5) ยื่นชำระผ่าน QR CODE	1	0.41
<b>4. ประเภทการจดทะเบียนธุรกิจ</b>		
1) บุคคลธรรมดา	209	86.36
2) นิติบุคคล	33	13.64
<b>5. เพศ</b>		
1) ชาย	70	28.93
2) หญิง	172	71.07
<b>6. อายุ</b>		
1) 21 – 30 ปี	25	10.33
2) 31 - 40 ปี	72	29.75
3) 41 – 50 ปี	69	28.51
4) มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	76	31.40

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>7. ระดับการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	24	9.92
2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	37	15.29
3) อนุปริญญา / ปวส.	37	15.29
4) ปริญญาตรี	133	54.96
5) ปริญญาโท	8	3.31
6) สูงกว่าปริญญาโท	3	1.24
<b>8. ตำแหน่งของท่านในธุรกิจ</b>		
1) เจ้าของกิจการ	142	58.68
2) หุ้นส่วนกิจการ	12	4.96
3) หัวหน้างาน	33	13.64
4) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่	55	22.73

จากตารางที่ 4.24 เมื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปปรากฏผล ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในแต่ละประเภทของธุรกิจเป็นผู้ประกอบการที่พักแรมเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 94.63 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการค่าน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 4.55 และผู้ประกอบการค้ายาสูบ คิดเป็นร้อยละ 0.83 มีสถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมา คือ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 20.66 และอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 11.57 มีช่องทางในการมารับบริการผ่านการออกให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา คือ ยื่นชำระผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 16.94 และยื่นชำระด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบจ. คิดเป็นร้อยละ 7.02 ซึ่งมีประเภทการจดทะเบียนธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ แบบนิติบุคคล 13.64 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.07 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.93 มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.51 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.96 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.29 และมีตำแหน่งในธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมา คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 22.73 และหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

ผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 4 ด้าน ปรากฏผล ดังนี้

### ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	4.11	0.68	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.19	0.69	มาก
3. มีการอธิบายรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.08	0.75	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.19	0.68	มาก
5. การออกให้บริการนอกสถานที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	4.18	0.69	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.25 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.68) และความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ประเด็นการออกให้บริการนอกสถานที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.69) และประเด็นขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการรับชำระรายได้มีความหลากหลายของช่องทาง เช่น ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ชำระเงินด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบจ./นอกสถานที่	4.36	0.65	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการรับชำระเงินรายได้มีความสะดวก คล่องตัว	4.24	0.66	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการรับชำระเงินรายได้มีความเพียงพอต่อความต้องการ	4.24	0.64	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.26 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นช่องทางการให้บริการรับชำระรายได้มีความหลากหลายของช่องทาง เช่น ชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ ชำระเงินด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบจ./นอกสถานที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการรับชำระเงินรายได้มีความเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.64) และช่องทางการให้บริการรับชำระเงินรายได้มีความสะดวก คล่องตัว ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.36	0.63	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.46	0.62	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.46	0.58	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.22	0.69	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.16	0.68	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.27 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.63) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.28** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำและน้ำดื่มไว้ให้บริการ เพียงพอ สะอาด	4.69	0.54	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการใช้งาน	4.64	0.55	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการจัดสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์และอุปกรณ์สำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้งาน	4.62	0.49	มากที่สุด
5. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.55	0.50	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.28 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.38) รองลงมา คือ ประเด็นหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ และน้ำดื่มไว้ให้บริการเพียงพอสะอาด ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.54) และหน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.70	มาก	83.00	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.28	0.65	มากที่สุด	85.60	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.64	มากที่สุด	86.60	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.49	มากที่สุด	93.40	7
โดยรวม	4.36	0.62	มากที่สุด	87.20	7

จากตารางที่ 4.29 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.64) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการนำเงินรายได้จากการจัดเก็บไปใช้ประโยชน์อะไรบ้าง
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สถานีวิทยุ โทรทัศน์ท้องถิ่น ฯลฯ
- อยากให้มีแผนผังอธิบายขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการ
- สถานที่จอดรถ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีน้อย

### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	70	4.38	0.370	0.31	0.754
หญิง	172	4.36	0.355		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.31** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.735	0.245	1.928	0.126
ภายในกลุ่ม	238	30.250	0.127		
รวม	241	30.985			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.32** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.199	0.04	0.305	0.910
ภายในกลุ่ม	236	30.786	0.13		
รวม	241	30.985			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.33** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามตำแหน่งในธุรกิจ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	1.088	0.363	2.887	0.036
ภายในกลุ่ม	238	29.897	0.126		
รวม	241	30.985			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหุ้นส่วนกิจการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหุ้นส่วนกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหัวหน้างานและเป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหุ้นส่วนกิจการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจเป็นหุ้นส่วนกิจการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.4 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

##### 4.4.1 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานด้านส่งเสริมส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 379 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านส่งเสริมส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	149	39.20
2) หญิง	230	60.69
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	7	1.85
2) 21 - 30 ปี	103	27.18
3) 31 - 40 ปี	127	33.51
4) 41 - 50 ปี	87	22.96
5) 51 - 60 ปี	40	10.55
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	15	3.96
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	8.18
2) มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	7.92
3) อนุปริญญา/ปวส.	94	24.80
4) ปริญญาตรี	148	39.05
5) ปริญญาโท	62	16.36
6) สูงกว่าปริญญาโท	14	3.69
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รับจ้าง	93	24.54
2) ค้าขาย	59	15.57
3) ข้าราชการ	174	45.91
4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.80
5) เกษตรกร	13	3.43
6) อื่นๆ	18	4.75
<b>5. จังหวัดที่อาศัย</b>		
1) แม่ฮ่องสอน	275	72.56
2) เชียงใหม่	46	11.87
3) กรุงเทพมหานคร	14	3.69
4) อุทัยธานี	4	1.03
5) นนทบุรี	2	0.53
6) ตาก	3	0.79
7) เชียงราย	7	1.85
8) ชัยภูมิ	1	0.26

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
9) ปราจีนบุรี	1	0.26
10) นครสวรรค์	4	1.06
11) ลพบุรี	2	0.53
12) น่าน	5	1.32
13. สุโขทัย	2	0.53
14) พิษณุโลก	2	0.53
15) อ่างทอง	2	0.53
16) พะเยา	2	0.53
17) ปัตตานี	1	0.26
18) ลำพูน	4	1.06
19) ลำปาง	3	0.79
<b>6. สาขาที่ใช้บริการ</b>		
1) สาขาที่ 1 สาขาหน้ามหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน	113	28.46
2) สาขาที่ 2 สาขาในเมือง	131	33.00
3) สาขาที่ 3 สาขาอำเภอแม่สะเรียง	153	38.54

จากตารางที่ 4.34 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.80 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.31 อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.18 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.96 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.05 รองลงมาคืออยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.80 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.36 ตามลำดับ ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.91 รองลงมาคือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.54 และ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.57 ตามลำดับ อาศัยอยู่จังหวัดแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.56 รองลงมาคือจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 11.87 และกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ สาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ สาขาแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาคือสาขาในเมือง คิดเป็นร้อยละ 33.00 และสาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 28.46 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำสินค้าให้กับผู้มาใช้บริการได้ทราบ	4.22	0.70	มากที่สุด
2. มีการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.28	0.67	มากที่สุด
3. การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้มาใช้บริการคาดหวัง	4.31	0.68	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.33	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้มาใช้บริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.68) และประเด็นมีการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.67) และประเด็นการประชาสัมพันธ์ และแนะนำสินค้าให้กับผู้มาใช้บริการได้ทราบ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการกับผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้หลากหลาย เช่น จำนวนสาขา การขายออนไลน์ facebook shopee website line การออกบูธ	4.18	0.76	มาก
2. มีช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย เช่น QR Code	4.42	0.62	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการขายผ่านสื่อต่างๆ เช่น Facebook ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู	4.26	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย เช่น QR Code มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ช่องทางการขายผ่านสื่อต่างๆ เช่น Facebook ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.69) มีเจ้าหน้าที่ประสานงานก่อนดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.62) และประเด็นมีช่องทางการให้บริการกับผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้หลากหลาย เช่น จำนวนสาขา การขายออนไลน์ facebook shopee website line การออกบูธ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการด้านการแต่งกาย การใส่แว่นกันแดด กระเป๋าหรือรถ	4.48	0.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่การปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส เช่น ให้ใบเสร็จกับผู้มาใช้บริการทุกครั้ง	4.52	0.59	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.23	0.73	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.30	0.71	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.38	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่การปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส เช่น ให้ใบเสร็จกับผู้มาใช้บริการทุกครั้ง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการด้านการแต่งกาย การใส่แว่นกันแดด กระเป๋าหรือรถ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.60) และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่จอดรถ	4.36	0.68	มากที่สุด
2. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.37	0.66	มากที่สุด
3. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.38	0.62	มากที่สุด
4. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.28	0.69	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ให้ผู้มาใช้บริการ ที่มาซื้อสินค้าอย่างเพียงพอ เช่น ตะกร้าใส่สินค้า	4.29	0.68	มากที่สุด
โดยรวม	4.33	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.62) รองลงมาคือประเด็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.66) และประเด็นมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่จอดรถ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของสินค้าในร้านเฮ็ดก้อเหลียว

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาสินค้ามีความเหมาะสม	4.21	0.73	มากที่สุด
2. การจัดวางสินค้ามีความน่าสนใจ	4.26	0.69	มากที่สุด
3. มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน	4.27	0.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.25	0.71	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.39 การศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวมของสินค้าในร้านเฮ็ดก้อเหลียว จากการใช้บริการ งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.70) รองลงมาคือการจัดวางสินค้า มีความน่าสนใจ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.69) และประเด็นราคาสินค้ามีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.40** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.69	มากที่สุด	85.80	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.69	มากที่สุด	85.80	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.66	มากที่สุด	87.60	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.66	มากที่สุด	86.60	7
5. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของสินค้าภายในร้านเฮ็ดก้อเหลียว	4.25	0.71	มากที่สุด	85.00	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.20</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.40 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.66) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.66) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน**

- ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เพื่อความสะดวกต่อผู้รับบริการ
- ควรมีป้ายชี้บอกโซนของสินค้าให้ชัดเจน

**ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.41** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	147	4.36	0.51	1.206	0.228
หญิง	228	4.29	0.51		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.42** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	1.105	0.221	0.856	0.511
ภายในกลุ่ม	369	95.292	0.258		
รวม	374	96.397			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนประเภทประชาชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.43** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	4.743	0.949	3.819	0.002
ภายในกลุ่ม	369	91.654	0.248		
รวม	374	96.397			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และสูงกว่าปริญญาโท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้าน ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.44** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.591	0.318	1.238	0.290
ภายในกลุ่ม	369	94.806	0.257		
รวม	374	96.397			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้าน ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัยข้อที่ 4

#### 4.4.2 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่ผลิตสินค้าต่างๆ ที่นำมาฝากขายที่มารับ บริการจากงานด้านส่งเสริมส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 94 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	17	18.09
2) หญิง	77	81.91
<b>2. อายุ</b>		
1) 21 - 30 ปี	6	6.38
2) 31 - 40 ปี	22	23.40
3) 41 - 50 ปี	35	37.23
4) 51 - 60 ปี	20	21.28
5) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	11	11.70
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	30	31.91
2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25	26.60
3) อนุปริญญา/ปวส.	6	6.38
4) ปริญญาตรี	30	31.91
5) ปริญญาโท	3	3.19
<b>4. กลุ่มผลิตภัณฑ์</b>		
1) ประเภทสิ่งทอ เสื้อผ้า	46	48.94
3) ประเภทอาหาร	22	23.40
4) ประเภทเครื่องดื่ม	4	4.29
5) ประเภทสมุนไพร-เครื่องสำอาง	9	9.57
6) ประเภทของใช้เบ็ดเตล็ด	1	1.06
<b>5. สาขาที่ใช้บริการ</b>		
1) สาขาที่ 1 สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน	79	51.97
2) สาขาที่ 2 สาขาในเมือง	42	27.63
3) สาขาที่ 3 สาขาอำเภอแม่สะเรียง	31	20.39

จากตารางที่ 4.45 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.91 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.09 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.23 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.28 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.,ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.91 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.60 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.38 ตามลำดับ เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์สิ่งทอ เสื้อผ้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมาคือประเภทอาหาร คิดเป็นร้อยละ 23.40 และประเภทสมุนไพร-เครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ สาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 51.97 รองลงมาคือสาขาในเมือง คิดเป็นร้อยละ 27.63 และสาขาแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 20.39 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการบริการรับฝากขายสินค้าให้กับผู้ประกอบการได้อย่างชัดเจน	4.28	0.50	มากที่สุด
2. การจัดลำดับขั้นตอนในการบริการรับฝากขายสินค้ามีความเหมาะสม	4.22	0.57	มากที่สุด
3. การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้ประกอบการที่ส่งสินค้าฝากขายต้องการ	4.28	0.58	มากที่สุด
4. การส่งเงินค่าสินค้าฝากขายและแจ้งใบแสดงรายการฝากเงินเข้าบัญชีให้กับผู้ประกอบการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.28	0.80	มากที่สุด
5. การบริการรับฝากขายสินค้าเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.34	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.46 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการบริการรับฝากขายสินค้าเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.61) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการบริการรับฝากขายสินค้าให้กับผู้ประกอบการได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.50) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้ประกอบการที่ส่งสินค้าฝากขายต้องการ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.58) การส่งเงินค่าสินค้าฝากขายและแจ้งใบแสดงรายการฝากเงินเข้าบัญชีให้กับผู้ประกอบการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.80) และการจัดลำดับขั้นตอนในการบริการรับฝากขายสินค้ามีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.47** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางในการส่งสินค้าฝากขายที่หลากหลายเช่น จำนวนสาขา	4.27	0.66	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรับสินค้าเช่น ระบบเทคโนโลยีในการขาย	4.23	0.63	มากที่สุด
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ประกอบการที่หลากหลาย เช่น Facebook ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ สื่อออนไลน์	4.29	0.62	มากที่สุด
4. มีการอำนวยความสะดวกในการรับสินค้าฝากขายของผู้ประกอบการ โดยการโอนเงินเข้าบัญชี	4.39	0.59	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.47 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการอำนวยความสะดวกในการรับสินค้าฝากขายของผู้ประกอบการ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ประเด็นมีช่องทางการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ประกอบการที่หลากหลาย เช่น Facebook ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ สื่อออนไลน์

( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.62) และมีช่องทางในการส่งสินค้าฝากขายที่หลากหลายเช่น จำนวนสาขา ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.66) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.48** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับผู้ประกอบการที่นำสินค้าฝากขาย	4.38	0.57	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์โปร่งใส	4.43	0.58	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.35	0.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.46	0.58	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ประกอบการทุกรายอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.63	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.48 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) และประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับผู้ประกอบการที่นำสินค้าฝากขาย ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่จอดรถ	4.43	0.58	มากที่สุด
2. จุดรับ-ส่ง สินค้าฝากขาย มีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม	4.39	0.69	มากที่สุด
3. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ	4.38	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.49 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ที่จอดรถมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ประเด็นจุดรับ-ส่ง สินค้าฝากขาย มีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.69) และ ประเด็นมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ประกอบการมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม	4.38	0.62	มากที่สุด
2. มีการตกแต่งสถานที่ประกอบการที่สวยงามดึงดูดความสนใจของลูกค้า	4.35	0.58	มากที่สุด
3. เป็นสถานที่ส่งเสริมรายได้ให้กับผู้ประกอบการ	4.45	0.56	มากที่สุด
4. เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์สินค้าให้กับผู้ประกอบการ	4.35	0.62	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.50 การศึกษาความพึงพอใจต่อภาพรวมของสินค้าในร้านเฮ็ดก้อเหลียวจากการใช้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ

ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเป็นสถานที่ส่งเสริมรายได้ให้กับผู้ประกอบการ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ประเด็นสถานที่ประกอบการมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.62) และประเด็นมีการตกแต่งสถานที่ประกอบการที่สวยงามดึงดูดความสนใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.58) และเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์สินค้าให้กับผู้ประกอบการ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.51** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.61	มากที่สุด	85.60	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.30	0.62	มากที่สุด	86.00	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.60	มากที่สุด	87.80	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.62	มากที่สุด	88.00	7
5. ความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่	4.38	0.60	มากที่สุด	87.60	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.00</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.51 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.62) รองลงมาคือความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.60) และความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.60) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ

- หลังการระบาดโรคโควิด-19 ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จัดกิจกรรมชิมช้อปใช้ ให้ผู้ประกอบการ

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.52** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	17	4.49	0.44	1.471	0.145
หญิง	77	4.31	0.46		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.53** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	1.163	0.291	1.393	0.243
ภายในกลุ่ม	89	18.580	0.209		
รวม	93	19.743			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.54** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	0.431	0.108	0.496	0.738
ภายในกลุ่ม	89	19.313	0.217		
รวม	93	19.743			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.55** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	1.979	0.495	2.479	0.05
ภายในกลุ่ม	89	17.764	0.200		
รวม	93	19.743			

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ เป็นรายคู่ พบว่า

ผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทสิ่งทอ เสื้อผ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทของที่ระลึกและผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทสมุนไพร เครื่องสำอาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทของที่ระลึก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทสิ่งทอ เสื้อผ้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทสมุนไพร เครื่องสำอาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทสิ่งทอ เสื้อผ้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.5 งานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏผลดังนี้

แบบสำรวจที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 397 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

##### ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. การเข้าร่วมแข่งขันกีฬาและนันทนาการของ</b>		
<b>องค์การบริหารส่วนจังหวัด แม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการ</b>		
<b>จัดการแข่งขัน</b>		
1) มหกรรม เดิน วิ่ง ปั่น แอโรบิคเพื่อสุขภาพ	81	9.45
2) กีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ	146	17.04
3) ศูนย์ฝึกและพัฒนากีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอน	216	25.20
4) ส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันกีฬา กรีฑา นักเรียน ระดับอำเภอและระดับจังหวัด	219	25.55
5) แข่งขันกีฬาฟุตบอล 7 คน ด้านยาเสพติด	70	8.17
6) แข่งขันกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชนและผู้สูงอายุ	43	5.02

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>2. ประเภทสื่อที่ได้รับข่าวสารการจัดโครงการกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน</b>		
1) วิทยู	79	10.93
2) ป้ายประชาสัมพันธ์	91	12.59
3) รถประชาสัมพันธ์	32	4.43
4) เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว	18	2.49
5) หนังสือแจ้ง / เอกสารประชาสัมพันธ์	168	23.24
6) จากบุคคลที่รู้จัก	112	15.49
7) โซเชียลมีเดีย	220	30.43
8) อื่นๆ	3	0.41

จากตารางที่ 4.56 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมแข่งขันกีฬาและนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการจัดการแข่งขันมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันกีฬา กรีฑา นักเรียน ระดับอำเภอและระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 25.55 รองลงมา คือ ศูนย์ฝึกและพัฒนากีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และเข้าร่วมกีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ คิดเป็นร้อยละ 17.04 และประเภทสื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารการจัดโครงการกีฬา และนันทนาการของ อบจ.แม่ฮ่องสอน มากที่สุด คือ โซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 30.43 รองลงมา คือ หนังสือแจ้ง/เอกสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 23.24 และจากบุคคลที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	274	69.02
2) หญิง	123	30.98
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	229	57.68
2) 21 - 30 ปี	84	21.16
3) 31 - 40 ปี	38	9.57
4) 41 - 50 ปี	24	6.05
5) 51 - 60 ปี	21	5.29
6) มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป	1	0.25
<b>3. การศึกษา</b>		
1) ประถมศึกษา	68	17.13
2) มัธยมศึกษา	121	30.48
3) ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	73	18.39
4)ปริญญาตรี	104	26.20
5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	31	7.81
<b>4. อาชีพ</b>		
1) รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ	100	25.19
2) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	43	10.83
3) นักเรียน / นักศึกษา	241	60.71
4) เกษตรกร / ประมง	2	0.50
5) ค้าขาย / อาชีพอิสระ	7	1.76
6) อื่นๆ	4	1.01
<b>5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>		
1) อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	229	57.68
2) อำเภอปางมะผ้า	18	4.53
3) อำเภอปาย	34	8.56
4) อำเภอขุนยวม	35	8.82
5) อำเภอแม่ลาน้อย	33	8.31
6) อำเภอแม่สะเรียง	31	7.81
7) อำเภอสบเมย	17	4.28

จากตารางที่ 4.57 เมื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 69.02 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.98 อายุต่ำกว่า 20 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.16 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.20 และปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18.39 ตามลำดับ ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.71 รองลงมาคือ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.19 และ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.83 และผู้ตอบแบบสอบถามปัจจุบันอาศัยอยู่อำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมา อาศัยอยู่อำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 8.82 และอำเภอปาย คิดเป็น ร้อยละ 8.56 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

จากผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเสนอโครงการ/กิจกรรม	4.67	0.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรมผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ รถประชาสัมพันธ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ / โซเชียลมีเดีย	4.37	0.65	มากที่สุด
3. ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวในการทำงาน	4.37	0.71	มากที่สุด
4. มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การสมัคร/การส่งเสริมและสนับสนุนแข่งขันที่ชัดเจน เหมาะสม อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.32	0.73	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการในการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การบริการเปิดรับสมัครทีมเข้าร่วมการแข่งขัน มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	0.68	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 4.58 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเสนอโครงการ/กิจกรรมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ประเด็นระยะเวลาการในการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การบริการเปิดรับสมัครทีมเข้าร่วมการแข่งขัน มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.68) ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรมผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ รถประชาสัมพันธ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ / โซเชียลมีเดีย ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.65) และขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลทุกกลุ่มได้ใช้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/เข้าร่วมแข่งขัน	4.42	0.71	มากที่สุด
2. อาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬาได้มาตรฐาน/การจัดแข่งขันมีรูปแบบที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล	4.47	0.63	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันและรูปแบบการจัดการแข่งขันกีฬา	4.54	0.65	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การให้บริการสมัครเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา/การส่งเสริมและสนับสนุนแข่งขัน มีความเพียงพอต่อความต้องการ	4.48	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.59 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน

และรูปแบบการจัดการแข่งขันกีฬามากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ประเด็น ช่องทางการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การให้บริการสมัครเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา/การส่งเสริมและสนับสนุนแข่งขัน มีความเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.64) และอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬาได้มาตรฐาน/การจัดแข่งขันมีรูปแบบที่ชัดเจน ได้มาตรฐานสากล ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.60** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแข่งขันอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การรับสมัครเข้าแข่งขัน และในเวลาทำการแข่งขัน	4.43	0.66	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้ง	4.49	0.66	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.53	0.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.54	0.61	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.59	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.60 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา / สถานที่จัดการแข่งขัน/ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา เครื่องปฐมพยาบาล	4.41	0.65	มากที่สุด
2. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.42	0.69	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในอาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/ และการจัดการแข่งขันมีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากล	4.49	0.68	มากที่สุด
4. สถานที่อาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา และสถานที่จัดการแข่งขันมีความเหมาะสมได้มาตรฐาน สากลทุกประเภทกีฬา	4.43	0.65	มากที่สุด
5. ช่วงระยะเวลาในการเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /และการจัดแข่งขันมีความเหมาะสม	4.48	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.45	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.61 การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในอาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/และการจัดการแข่งขันมีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากลมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ประเด็นช่วงระยะเวลาในการเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /และการจัดแข่งขันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.65) และสถานที่อาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา และสถานที่จัดการแข่งขันมีความเหมาะสมได้มาตรฐาน สากลทุกประเภทกีฬา ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และ ความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ทำให้มาตรฐานกีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ก้าวหน้ายิ่งขึ้น	4.53	0.60	มากที่สุด
2. การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/และการจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ สามารถกระตุ้นให้เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความตื่นตัวในการเล่นกีฬามากขึ้น	4.49	0.62	มากที่สุด
3. การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกแก่เด็กและเยาวชน ความมีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบ	4.39	0.68	มากที่สุด
4. การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ในปี 2563 นี้ ท่านจะนำไปเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน ในชุมชนของท่านให้เห็นคุณค่าของการออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อเป็นเสริมสร้างสุขภาพที่ดีในชุมชน	4.61	0.62	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการของ อบจ. ในปี 2563 นี้ในภาพรวม	4.62	0.61	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.62 การศึกษาความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความพึงพอใจที่มีต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปี 2563 นี้ในภาพรวมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ประเด็นการเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ในปี 2563 นี้ ท่านจะนำไปเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน ในชุมชนของท่านให้เห็นคุณค่าของการออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อเป็นเสริมสร้างสุขภาพที่ดีในชุมชน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.62) และ การเปิดให้บริการอาคารสถานที่

ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ทำให้มาตรฐานกีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.60) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.63** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ด้านของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของการให้บริการ (ระดับ)
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.68	มากที่สุด	88.60	7
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.48	0.66	มากที่สุด	89.60	7
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.64	มากที่สุด	90.40	7
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.66	มากที่สุด	89.00	7
5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ	4.53	0.63	มากที่สุด	90.60	7
<b>โดยรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.60</b>	<b>7</b>

จากตารางที่ 4.63 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.64) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.66) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

- ควรจัดโครงการส่งเสริมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของเยาวชนและประชาชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนต่อเนื่องในทุกๆ ปี
- ควรมีการจัดการแข่งขันกีฬา และนันทนาการ หมุนเวียนในทุกอำเภอ
- การพัฒนาการกีฬาของจังหวัดแม่ฮ่องสอนยังขาดการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องเพราะขาดงบประมาณดังนั้นจึงขอเสนอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนช่วยดำเนินการจัดสรรงบประมาณภายในจังหวัด ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

- ควรมีการอบรมผู้ตัดสินใจให้มีมาตรฐานในการตัดสินอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
- ควรมีกิจกรรมที่ดึงดูดเด็กและเยาวชนให้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดการแข่งขัน เช่น มีการแสดงระหว่างพักช่วงเวลาการแข่งขัน
- ควรแบ่งระดับ (ช่วงอายุ) การแข่งขันให้เหมาะสมในทุกประเภทกีฬา
- ควรปรับตารางการแข่งขันให้ตรงกับวันหยุด
- ควรพิจารณาการแข่งขันในช่วงฤดูหนาวหรือฤดูร้อน
- ควรปรับกระบวนการถ่ายทอดสดให้มีความทันสมัย
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม แสงไฟ กล้องวงจรปิด เป็นต้น
- ปรับปรุงสถานที่ระหว่างเวทีมวยกับสนามฟุตบอล ให้มีที่กันเพื่อป้องกันลูกฟุตบอลที่อาจจะเตะอัดนักมวยทำให้เกิดอันตรายได้

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนั่นหนนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนั่นหนนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	274	4.56	0.372	0.193	0.847
หญิง	123	4.70	0.399		

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนั่นหนนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนั่นหนนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.65** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	2.831	0.708	5.113	0.001
ภายในกลุ่ม	392	53.979	0.138		
รวม	396	56.810			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่พบว่า

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ,31 - 40 ปี และ 51 - 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี และ 51 - 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

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

ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.66** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	5.618	1.124	8.537	0.000
ภายในกลุ่ม	391	51.192	0.132		
รวม	396	56.810			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ,ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา และ ปริญญาตรีโท หรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับปริญญาตรี ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับปริญญาตรี ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา และปริญญาตรีโท หรือสูงกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับปริญญาตรี ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.67** การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	3.413	0.683	4.972	0.000
ภายในกลุ่ม	391	53.397	0.137		
รวม	396	56.810			

\* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จึงไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

เมื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นรายคู่พบว่า

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, นักเรียน/นักศึกษา และค้าขาย/อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีเป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.68 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

งานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน (ร้อยละ)	คุณภาพของ การให้บริการ (ระดับ)
1. งานด้านงานบริการเครื่องจักรกล	4.62	0.50	มากที่สุด	92.40	7
2. งานด้านส่งเสริม และพัฒนาคนพิการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.49	0.55	มากที่สุด	89.80	7
3. งานด้านการการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.36	0.62	มากที่สุด	87.20	7
4. งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	4.33	0.65	มากที่สุด	86.60	7
5. งานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ	4.48	0.65	มากที่สุด	89.60	7
โดยรวม	4.46	0.59	มากที่สุด	89.20	7

จากตารางที่ 4.68 การศึกษาความพึงพอใจในแต่ละงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเครื่องจักรกลมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่องานด้านส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) และความพึงพอใจต่องานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังนี้

**ตารางที่ 4.69** สมมติฐานงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

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	ปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.70** สมมติฐานงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

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

**ตารางที่ 4.71** สมมติฐานงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

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 ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.72** สมมติฐานงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน ประเภทประชาชนทั่วไป

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

**ตารางที่ 4.73** สมมติฐานงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน ประเภทผู้ประกอบการ

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	ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.74** สมมติฐานงานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
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. 2563 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ซึ่งจะทำให้ทราบหรือได้ข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางการบริการของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการบริการตามภารกิจ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 5.1 งานด้านการบริการเครื่องจักรกล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ
- 5.2 งานด้านการส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.4 งานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.5 งานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ
- 5.6 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 5.7 ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี 2563 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

ที่มาบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามจำนวน 429 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 59.91 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.09 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.83 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.45 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.39 รองลงมาคืออยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.60 และปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.85 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.12 รองลงมา คือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.05 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.32 และที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.11 รองลงมาพักอาศัยในอำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 19.11 และอำเภอสบเมย คิดเป็นร้อยละ 16.08 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.49) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.50) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.40

อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.00 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.80 และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพร อภิขินาพงศ์ (2554) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## 5.2 งานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเป็นผู้พิการร้อยละ 35.38 เป็นผู้ดูแลร้อยละ 64.62 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.15 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.85 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาคือ



อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.36 และอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.15 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.92 รองลงมาคือ อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.69 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20.26 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.49 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 23.59 และ อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.21 ตามลำดับ อาศัยอยู่อำเภอเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.28 รองลงมาคืออำเภอแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 21.03 และอำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 11.79 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความพิการทางการเคลื่อนไหว/ทางร่างกายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.54 รองลงมาคือความพิการทางสติปัญญา คิดเป็นร้อยละ 26.92 และความพิการทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 9.74 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่กรอกข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิก/ สมาคม/ชมรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือสมาชิกชมรมผู้ปกครองคนพิการทางสติปัญญา คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ สมาชิกสมาคมคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์ และความคุ้มค่ากิจกรรม / โครงการด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.55) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.55) ตามลำดับ สอดคล้องกับ อัจฉริย์ พิมพิมูล (บทคัดย่อ, 2559) พบว่า สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ความพึงพอใจผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 และขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ คล้ายคลึงกับ วิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $X=4.63$ ,  $SD=0.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X =4.56$ ,  $SD=0.960$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X =4.49$ ,  $SD=0.908$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

### 5.3 งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 242 ชุด สรุปผลปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของรับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในแต่ละประเภทของธุรกิจเป็นผู้ประกอบการที่พักแรมเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 94.63 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการค่าน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 4.55 และผู้ประกอบการค้ายาสูบ คิดเป็นร้อยละ 0.83 มีสถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในพื้นที่ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมา คือ อำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 20.66 และอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 11.57 มีช่องทางในการมารับบริการผ่านการออกให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา คือ ยื่นชำระผ่านเคาท์เตอร์ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 16.94 และยื่นชำระด้วยตนเอง สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 7.02 ซึ่งมีประเภทการจดทะเบียนธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมา คือ แบบนิติบุคคล 13.64 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.07 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.93 มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.51 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.96 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.29 และมีตำแหน่งในธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 58.68 รองลงมา คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 22.73 และหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.49) รองลงมา คือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.64) และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ สอดคล้องกับเสรี วรพงษ์ (2561 : 88) ที่พบว่า ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ในการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539) ที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการ อย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน หน่วยงานมีระบบการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักกฎระเบียบ และความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมดมิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.60 และช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในธุรกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งในธุรกิจพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีตำแหน่งในธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน สอดคล้องกับธีรยุทธ ปัตตาเทสัง (2552) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำกำการไปรษณีย์ นครราชสีมาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือผู้ให้บริการทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกันตามลักษณะของบริการสาธารณะและยังสอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ (2554) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี กับเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

#### 5.4 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

##### 5.4.1 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทประชาชน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทประชาชน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 379 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.69 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.20 อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.18 และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.96 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.05 รองลงมาคืออยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.80 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.36 ตามลำดับ ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.91 รองลงมาคือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.54 และ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.57 ตามลำดับ อาศัยอยู่จังหวัดแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.56 รองลงมาคือจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 11.87 และกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 3.69 ตามลำดับ สาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ

มากที่สุดคือ สาขาแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 38.54 รองลงมาคือสาขาในเมือง คิดเป็นร้อยละ 33.00 และสาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 28.46 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่ากิจกรรม/โครงการด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.66$ ) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.66$ ) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.69$ ) ตามลำดับ สอดคล้องกับ อัจฉริย์ พิมพิมูล (บทคัดย่อ, 2559) พบว่า สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี2559 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดับความพึงพอใจร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.60 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นร้อยละ 86.60 และขั้นตอนการให้บริการ,ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ คล้ายคลึงกับ วิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $X = 4.63$ ,  $SD = 0.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X = 4.56$ ,  $SD = 0.96$ ) คิดเป็น ร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X = 4.49$ ,  $SD = 0.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน

#### 5.4.2 งานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการที่ฝากขายสินค้าที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 94 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการรับบริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนประเภทผู้ประกอบการ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.91 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.09 อายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.23 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.28 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.,ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.91 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.60 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.38 ตามลำดับ เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์สิ่งทอ เสื้อผ้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมาคือประเภทอาหาร คิดเป็นร้อยละ 23.40 และประเภทสมุนไพร-เครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ สาขาที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 51.97 รองลงมาคือสาขาในเมือง คิดเป็นร้อยละ 27.63 และสาขาแม่สะเรียง คิดเป็นร้อยละ 20.39 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่ด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประเภทผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอำเภอเมือง ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.62) รองลงมาคือความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.60) และความพึงพอใจต่อประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.60) ตามลำดับ สอดคล้องกับ อัจฉรีย์ พิมพิมูล (บทคัดย่อ, 2559) พบว่า สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี2559 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน ของการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นร้อยละ 87.80 และต่อประโยชน์และความคุ้มค่าของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ คล้ายคลึงกับ วิจิตร วิชัยสาร. (บทคัดย่อ, 2558) พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ



ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $X = 4.63$ ,  $SD = 0.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X = 4.56$ ,  $SD = 0.960$ ) คิดเป็น ร้อย ละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X = 4.49$ ,  $SD = 0.908$ ) คิดเป็น ร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน

### 5.5 งานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 397 ชุด สรุปผล ปรากฏผลดังนี้

**ส่วนที่ 1** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของรับบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมแข่งขันกีฬาและนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการจัดการแข่งขันมากที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันกีฬา กรีฑา นักเรียนระดับอำเภอและระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 25.55 รองลงมา คือ ศูนย์ฝึกและพัฒนากีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และเข้าร่วมกีฬอบจ.แม่ฮ่องสอนคัพ คิดเป็นร้อยละ 17.04 และประเภทสื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารการจัดโครงการกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มากที่สุด คือ โซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ

30.43 รองลงมา คือ หนังสือแจ้ง/เอกสารประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 23.24 และจากบุคคลที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของรับบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 69.02 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.98 อายุต่ำกว่า 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.16 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาคืออยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.20 และปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 18.39 ตามลำดับ ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.71 รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.19 และ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.83 และผู้ตอบแบบสอบถามปัจจุบันอาศัยอยู่อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมา อาศัยอยู่อำเภอขุนยวม คิดเป็นร้อยละ 8.82 และอำเภอปาย คิดเป็นร้อยละ 8.56 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลประโยชน์ และความคุ้มค่าจากการใช้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.64) และ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.66) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการแต่ละด้านของการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการมากที่สุด มีระดับ

ความพึงพอใจร้อยละ 90.60 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.40 และช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5** มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกลเมนทร์ บุญเจือ (2553) การใช้เวลาว่างและกิจกรรมที่ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรเพศ คณะ รายได้ต่อเดือน และที่พัก ปัจจุบันของนักศึกษาที่ใช้เวลาว่างและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและกีฬา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของเวลาที่มีคุณค่ามากโดยให้มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในด้านกีฬา และนันทนาการ

#### 5.6 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่ละงานบริการโดยทำการสำรวจจากผู้ที่มีรับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 1,931 คน จำแนกเก็บข้อมูลตามประเภทของงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาประเด็นของการให้บริการแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนและ

บริการสาธารณะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคืองานด้านการส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 89.80 งานด้านการส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 89.60 งานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 87.20 และงานด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

### 5.7 ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

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

จากผลการวิจัยคุณภาพของการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับ 7 จาก 7 ระดับ คิดเป็นร้อยละ 89.20 มีคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) มีขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผลงานที่เกิดจากการบริหารงานปรากฏให้เห็นเชิงประจักษ์ ผู้บริหารต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในส่วนที่ยังเป็นข้อจำกัดเพื่อให้มีคุณภาพคล่องตัวมากขึ้น

## บรรณานุกรม

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

- มานะชัย ชมชื่น. (2543). **ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์**. สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มนตรี เฉียบแหลม. (2536). **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พจนานุกรม. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- สิวรรณี คุณมีใจสกุล. (2532). **ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตร วิชัยสาร. (2558). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 2558**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- 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 วรุดมิ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). **จิตวิทยาการจูงใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล. (2559). **สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2559**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- 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. Prentiece Hall.
- Maslow, Abraham H.(1954).**Motivation and Persomality**.New York : Harper & Brothers.
- Mc Gregor, Douglas.(1960).**The human side of enterprise**.New York : Mc Graw-Hill.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley.

ภาคผนวก



## การบันทึกข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS

The screenshot shows the SPSS Data Editor window with a dataset named 'ok.sav'. The data is organized into columns for demographic and job-related variables. The first column is labeled '1: HI'. The variables include H1, H2, H3, Sex, Job1, Education1, Salary, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, B1, B2, B3, and B4. The data rows are numbered 1 through 30.

## การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

The screenshot shows the SPSS Output Viewer window displaying the results of a frequency analysis. The analysis is for the variable 'ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย' (Satisfaction with university products). The output includes a summary of statistics, a frequency table, and two detailed frequency tables for different categories.

**Statistics**

	ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย	การให้บริการในชุมชนและสังคม	การส่งเสริมการใช้บริการที่ปรึกษาและข้อมูล	การบริการในสาขาวิชา	การให้บริการด้านวิชาการและวิชาชีพ	การบริการด้านสุขภาพและการศึกษา	การให้บริการชุมชนและสังคม
N	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0	Valid 1044 Missing 0
Mean	3.22	3.18	3.27	3.29	3.53	3.30	3.34
Std. Deviation	.795	.914	.899	.822	.864	.823	.857

**Frequency**

**ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย**

Valid	ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มากที่สุด	13	1.2	1.2	1.2
Valid	รอง	140	13.4	13.4	14.7
Valid	ปานกลาง	562	53.8	53.8	68.5
Valid	น้อย	266	25.5	25.5	94.0
Valid	มากที่สุด	63	6.0	6.0	100.0
Total		1044	100.0	100.0	

**การให้บริการที่ปรึกษาและข้อมูล**

Valid	การให้บริการที่ปรึกษาและข้อมูล	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มากที่สุด	18	1.7	1.7	1.7
Valid	รอง	217	20.8	20.8	22.5
Valid	ปานกลาง	450	43.1	43.1	65.6
Valid	น้อย	273	26.1	26.1	91.8
Valid	มากที่สุด	86	8.2	8.2	100.0
Total		1044	100.0	100.0	

ภาพประกอบกิจกรรมการตอบแบบสอบถาม



ภาพประกอบกิจกรรมการตอบแบบสอบถาม





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
(วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน)

ที่ ๑๒๗/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ด้วยวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน ๕ ด้าน ดังนี้ งานบริการเครื่องจักรกล งาน  
ส่งเสริมและพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
งานส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป  
ด้วยความเรียบร้อย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

๑. อาจารย์วินัย	ไชยวงศ์ญาติ	ที่ปรึกษา
๒. ผศ. ดร.วีรวิชัย	ปิยนนทศิลป์	ประธานกรรมการ
๓. อาจารย์พุทธชาติ	ยมกิจ	รองประธานกรรมการ
๔. อาจารย์พงศ์กรณ์	ทิพย์ปัญญา	กรรมการ
๕. อาจารย์สุพจน์	คำมะนิต	กรรมการ
๖. อาจารย์บุปผา	คำนวน	กรรมการ
๗. อาจารย์อนาวิน	ภัทรภาคินวรกุล	กรรมการ
๘. นายกิตติ	เชียวทอง	กรรมการ
๙. นายศราวุฒิ	สมวะธา	กรรมการ
๑๐. นางสาวศุภวรรณ	สุทธาวาสน์	กรรมการ
๑๑. นางสาวกวิธิตา	ภมรภักศิภุมิ	กรรมการ
๑๒. นายศรายุทธ	เงาคำ	กรรมการ
๑๓. นายภูติท	อักษรดิษฐ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. นางสาวธิดารัตน์	แก้วเจริญ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ มีหน้าที่ดำเนินการ ให้คำปรึกษา ออกแบบเครื่องมือ ตรวจสอบเครื่องมือ เก็บข้อมูล  
บันทึกข้อมูลวิเคราะห์ แปลผลข้อมูล และจัดทำรูปเล่มให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ดร.ณัด บุญชัย)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
(วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน)

ที่ ๓๓๑/ ๒๕๖๓

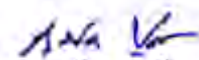
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพิ่มเติม

ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ที่ ๑๒๗/๒๕๖๓ สังก  
วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน นั้น

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน เพิ่มเติม  
ดังนี้

- |                    |            |
|--------------------|------------|
| ๑. อาจารย์ศุภกร    | ประทุมถิ่น |
| ๒. นางสาวทิพย์ยุภา | อุดมใหม่   |
| ๓. นายอนุสรณ์      | คำเกีรี    |

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

  
(ดร.อนันต์ ปญชัย)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานส่งเสริม และพัฒนาคนพิการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**คำอธิบาย** แบบประเมินฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. สถานะผู้ให้ข้อมูล

1. ผู้พิการ  2. ผู้ดูแลผู้พิการ

2. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี  2. 21 - 30 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  4. 41 - 50 ปี  
 5. 51 - 60 ปี  6. มากกว่า 60 ปี

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  
 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  4. ปริญญาตรี  
 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า  6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. อาชีพ

1. นักเรียน  2. ครู / บุคลากรทางการศึกษา  
 3. รับจ้าง  4. ค้าขาย  
 5. ข้าราชการ  6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 7. เกษตรกร  8. อื่นๆ (ระบุ).....

## 6. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน | <input type="checkbox"/> 2. อำเภอปางมะผ้า   |
| <input type="checkbox"/> 3. อำเภอปาย             | <input type="checkbox"/> 4. อำเภอขุนยวม     |
| <input type="checkbox"/> 5. อำเภอแม่ลาน้อย       | <input type="checkbox"/> 6. อำเภอแม่สะเรียง |
| <input type="checkbox"/> 7. อำเภอสบเมย           |   |

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความพิการ (ข้อนี้หากเป็นผู้พิการตอบเองให้ตอบตามความจริง และหากเป็นผู้ดูแลให้ตอบข้อมูลผู้พิการที่ท่านดูแลอยู่)

## 7. สิทธิประกันสุขภาพหลัก

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า<br>ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> 2. สวัสดิการรักษายาบาล |
| <input type="checkbox"/> 3. ประกันสังคม                           | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ).....  |

## 8. ประเภทความพิการ (ตาม พรบ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ความพิการทางการเห็น<br>ความหมาย                  | <input type="checkbox"/> 2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อ |
| <input type="checkbox"/> 3. ความพิการทางการเคลื่อนไหว/ทางร่างกาย<br>พฤติกรรม | <input type="checkbox"/> 4. ความพิการทางจิตใจหรือ         |
| <input type="checkbox"/> 5. ความพิการทางสติปัญญา                             | <input type="checkbox"/> 6. ความพิการทางการเรียนรู้       |
| <input type="checkbox"/> 7. ความพิการทางออสติก                               | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....             |

## 9. การใช้อุปกรณ์เครื่องช่วยผู้พิการ

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช้ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช่ |
|---------------------------------|------------------------------------|

## 10. แหล่งที่มาของอุปกรณ์เครื่องช่วยผู้พิการ

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ซื้อเอง/ประกอบเอง | <input type="checkbox"/> 2. หน่วยงานภาครัฐ | <input type="checkbox"/> 3. หน่วยงานภาคเอกชน/<br>มูลนิธิ |
|---|--|--|

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน 5 ด้าน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
1.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์					
2.2 มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
2.3 ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก มีความสะดวกคล่องตัว					
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือผ่านช่องทางออนไลน์อื่น ๆ					
2.5 ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ ใช้งานง่ายและเข้าถึง และได้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
3.2 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					



ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
4.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.4 มีสถานที่บริการ ตรงตามความต้องการสำหรับงานที่มารับบริการ					
4.5 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่สามารถใช้งานได้ง่าย และเข้าถึงได้สะดวก					

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**คำอธิบาย** แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

**1. เพศ**

1. ชาย  2. หญิง

**2. อายุ**

1. ต่ำกว่า 21 ปี  2. 21 - 30 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  4. 41 - 50 ปี  
 5. 51 - 60 ปี  6. มากกว่าเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

1. ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 3. อนุปริญญา / ปวส.  4. ปริญญาตรี  
 5. ปริญญาโท  6. สูงกว่าปริญญาโท

**4. อาชีพ**

1. รับจ้าง  2. ค้าขาย  
 3. ข้าราชการ  4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. เกษตรกร  6. อื่นๆ (ระบุ).....

**5. ประชากรสาขา**

1. สาขาน้ำมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน  
 2. สาขาอำเภอเมือง  
 3. สาขาอำเภอแม่สะเรียง

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว					
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อน ได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้บริการ					
2.2 มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร้านค้าไปยัง เว็บไซต์ ของอบจ. อย่างต่อเนื่อง					
2.3 มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ร้านเน็ตก้อเหลียว					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกริยามารยาทและมีการพูดจาด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเต็มที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างน่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ บริการด้วยความจริงใจ.					
<b>4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และทางไปร้ายฮิตก่อเหลี่ยม					
4.2 มีจุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านฮิตก่อเหลี่ยม และภายในร้านมีความสะอาด					

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**คำอธิบาย** แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

1. ท่านเคยเข้าร่วมแข่งขันกีฬาและนันทนาการที่ทาง อบจ.แม่ฮ่องสอน ดำเนินการจัดการแข่งขัน

โครงการ/กิจกรรมใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- 1. มหกรรม เดิน วิ่ง ปั่น แอโรบิคเพื่อสุขภาพ
- 2. กีฬา อบจ. แม่ฮ่องสอนคัพ
- 3. ศูนย์ฝึกและพัฒนากีฬา อบจ.แม่ฮ่องสอน
- 4. ส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันกีฬา กรีฑา นักเรียน ระดับอำเภอและระดับจังหวัด
- 5. แข่งขันกีฬาฟุตบอล 7 คน ต้านยาเสพติด
- 6. แข่งขันกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพประชาชนและผู้สูงอายุ
- 7. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านกีฬาจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ท่านทราบข่าวการจัดโครงการกีฬาและนันทนาการของอบจ.แม่ฮ่องสอน จากสื่อใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วิทยุ                             | <input type="checkbox"/> 2. ป้ายประชาสัมพันธ์          |
| <input type="checkbox"/> 3. รถประชาสัมพันธ์                   | <input type="checkbox"/> 4. เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือแจ้ง / เอกสารประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> 6. จากบุคคลที่รู้จัก          |
| <input type="checkbox"/> 7. โซเชียลมีเดีย                     | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ.....                 |

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความ

**4. เพศ** 1. ชาย 2. หญิง**5. อายุ** 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี**6. ระดับการศึกษา** 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา 4.ปริญญาตรี 5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า 6. อื่นๆ (ระบุ).....**4. อาชีพ** 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. นักเรียน / นักศึกษา 4. เกษตรกร / ประมง 5. ค้าขาย / อาชีพอิสระ 6. อื่นๆ (ระบุ).....**5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน** 1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน 2. อำเภอปางมะผ้า 3. อำเภอปาย 4. อำเภอขุนยวม 5. อำเภอแม่ลาน้อย 6. อำเภอแม่สะเรียง 7. อำเภอสบเมย 8. อื่นๆ

(ระบุ).....

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 5 ด้าน**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเสนอโครงการ/กิจกรรม					
1.2 มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ผ่านทางเสียงตามสาย/ สถานีวิทยุ/ รถประชาสัมพันธ์/ ป้ายประชาสัมพันธ์ / โซเชียลมีเดีย					
1.3 ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน					
1.4 มีการอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ อาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การสมัคร/ การส่งเสริมและสนับสนุน แข่งขันที่ชัดเจน เหมาะสม อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					
1.5 ระยะเวลาการในการให้บริการอาคารสถานที่ ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การบริการเปิดรับสมัครทีม เข้าร่วมการแข่งขัน มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลทุกกลุ่มได้ใช้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/เข้าร่วมแข่งขัน					
2.2 อาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬาได้มาตรฐาน/การจัดแข่งขันมีรูปแบบที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันและรูปแบบการจัดการแข่งขันกีฬา					
2.4 ช่องทางการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การให้บริการสมัครเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา/ การส่งเสริมและสนับสนุนแข่งขัน มีความเพียงพอต่อความต้องการ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแข่งขันอำนวยความสะดวกในการให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/การรับสมัครเข้าแข่งขัน และในเวลาทำการแข่งขัน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานก่อนดำเนินโครงการ/กิจกรรมทุกครั้ง					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา / สถานที่จัดการแข่งขัน/ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา เครื่องปฐมพยาบาล					
4.2 สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในอาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา/และการจัดการแข่งขันมีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากล					
4.4 สถานที่อาคารศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา และสถานที่จัดการแข่งขันมีความเหมาะสมได้มาตรฐานสากลทุกประเภทกีฬา					
4.5 ช่วงระยะเวลาในการเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /และการจัดแข่งขันมีความเหมาะสม					
<b>5. ความพึงพอใจต่อการได้รับประโยชน์ และความคุ้มค่าของผู้รับบริการ</b>					
5.1 การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/ การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ทำให้มาตรฐาน					



ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กีฬาของเด็ก เยาวชน และประชาชนในจังหวัด แม่ฮ่องสอน ก้าวหน้ายิ่งขึ้น					
5.2 การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/ อุปกรณ์กีฬา/และการจัดการแข่งขันกีฬาและ นันทนาการ สามารถกระตุ้นให้เด็ก เยาวชน และ ประชาชน มีความตื่นตัวในการเล่นกีฬามากขึ้น					
5.3 การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/ อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/ การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ทำให้เกิด พฤติกรรมเชิงบวกแก่เด็กและเยาวชน ความมีระเบียบ วินัยและความรับผิดชอบ					
5.4 การเปิดให้บริการอาคารสถานที่ศูนย์ฝึกกีฬา/ อุปกรณ์กีฬา /การจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ/ การส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขัน ในปี 2563 นี้ ท่านจะนำไปเผยแพร่ให้เด็ก เยาวชน ในชุมชนของท่าน ให้เห็นคุณค่าของการออกกำลังกายเป็นประจำ เพื่อ เป็นเสริมสร้างสุขภาพที่ดีในชุมชน					
5.5 ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการของ อบจ. ในปี ๒๕๖๓ นี้ในภาพรวม					

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**คำอธิบาย** แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

7. ประเภทธุรกิจ

1. นิติบุคคล  2. บุคคลธรรมดา

8. จำนวนปีในการเปิดกิจการ

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. 11-15 ปี  
 5. 15 ปีขึ้นไป

9. จำนวนพนักงานในกิจการ

1. ต่ำกว่า 5 คน  2. จำนวน 5-20 คน.  
 3. จำนวน 21-40 คน.  4. จำนวน 41-60 คน  
 5. จำนวน 61-80 คน  6. มากกว่า 81 คนขึ้นไป

4. จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิประกันสังคม

1. ต่ำกว่า 5 คน  2. จำนวน 5-20 คน.  
 3. จำนวน 21-40 คน.  4. จำนวน 41-60 คน  
 5. จำนวน 61-80 คน  6. มากกว่า 81 คนขึ้นไป

5. กิจการของท่านตั้งอยู่ประจำอำเภอ

1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน  2. อำเภอปางมะผ้า  
 3. อำเภอปาย  4. อำเภอขุนยวม  
 5. อำเภอแม่ลาน้อย  6. อำเภอแม่สะเรียง  
 7. อำเภอสบเมย

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
1.2 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.3 การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.5 ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ					
2.3 มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ป้ายโฆษณา แผ่นพับ					
2.4 มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ					
2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ประชาชน					
3.2 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดที่นั่ง จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา					
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
4.4 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.5 มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
งานบริการเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

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

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความ

**1. เพศ**

1. ชาย

2. หญิง

**2. อายุ**

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

**3. ระดับการศึกษา**

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา

4. ปริญญาตรี

5. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6. อื่นๆ (ระบุ).....

**4. อาชีพ**

1. นักเรียน

2. ครู / บุคลากรทางการศึกษา

3. รับจ้าง

4. ค้าขาย

5. ข้าราชการ

6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. เกษตรกร

8. อื่นๆ (ระบุ).....

## 5. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน | <input type="checkbox"/> 2. อำเภอปางมะผ้า   |
| <input type="checkbox"/> 3. อำเภอปาย             | <input type="checkbox"/> 4. อำเภอขุนยวม     |
| <input type="checkbox"/> 5. อำเภอแม่ลาน้อย       | <input type="checkbox"/> 6. อำเภอแม่สะเรียง |
| <input type="checkbox"/> 7. อำเภอสบเมย           |   |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน 5 ด้าน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีแผนหรือเป้าหมายในการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในการให้บริการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะ					
1.2 มีผังงานหรือระบบที่แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละกระบวนการให้สาธารณะทราบอย่างชัดเจน					
1.3 มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและคล่องตัว					
1.4 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและตามความจำเป็นเร่งด่วนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
1.5 มีแผนเตรียมการ และมีความพร้อมต่อการให้บริการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างทั่วถึงหลากหลายช่องทางให้ประชาชน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพเช่น ทางเว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ สถานีวิทยุ ฯลฯ					
2.2 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
2.3 มีสถานที่การให้บริการกระจายครอบคลุมพื้นที่การดูแลของ อบจ.					
2.4 การให้บริการมีความพร้อมในการขยายพื้นที่เพื่อรองรับบริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการงานในพื้นที่					
3.2 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องจักรกลได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ					
3.3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม จริยธรรม					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 เครื่องจักรกลมีประสิทธิภาพและทันสมัยเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของชุมชน					
4.2 ขณะเครื่องจักรปฏิบัติงานมีป้าย สัญลักษณ์แจ้งเตือนเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 มีเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เพียงพอ เหมาะสมกับการให้บริการในพื้นที่					
4.4 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า					
<b>5. ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และความคุ้มค่าจากการใช้บริการ</b>					
5.1 มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระยะเวลาการให้บริการ และความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน					
5.2 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
5.3 การควบคุมการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการปฏิบัติ					
5.4 ผลจากการให้บริการ/การปฏิบัติงานทำให้เกิดประโยชน์ สะดวกและปลอดภัยมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน					
5.5 ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของประชาชน มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับเวลาในการปฏิบัติงาน					

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
ความเห็นของท่านจะช่วยพัฒนาโครงการของ อบจ. ต่อไป