



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง
อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

Service Satisfactory Evaluation Report by
Huaypooling Sub-district Administrative Organization

โดย
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน
ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง
ปี พ.ศ. 2564

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง
อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

Service Satisfactory Evaluation Report by
Huaypooling Sub-district Administrative Organization

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน
236 หมู่ 3 ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000
โทรศัพท์ 0-5361-3263
โทรสาร 0-5361-3264

ออกแบบปก นายกิตติ เขียวทอง

จัดรูปเล่ม อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง
อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ

.....ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)

.....ประธานคณะกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิชัย ปิยนนทศิลป์)

.....กรรมการ
(อาจารย์พุทธชาติ ยมกิจ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ศุภกร ประทุมถิ่น)

.....กรรมการ
(นายอนุสรณ์ คำภีร์)

.....กรรมการ
(นางสาวธิดารัตน์ แก้วเจริญ)

.....กรรมการและเลขานุการ
(นายกิตติ เขียวทอง)

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ และสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ส่งผลดีโดยรวมกับหน่วยงานผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้สละเวลาให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานครั้งนี้ ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ในโอกาสต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทคัดย่อ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุข.....	16
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	22
ความพึงพอใจในการบริการ.....	24
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การประเมินผลข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตอนที่ 3 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	54
3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	54
3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	56
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
3.5 ด้านการบริการภาพรวม.....	58
ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ.....	59
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	61
5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ.....	61
5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	61
5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61
5.5 ภาพรวมของการให้บริการ.....	62
ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย.....	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	68
แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	69
ภาพกิจกรรม.....	74
คณะกรรมการดำเนินงาน.....	79
การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลในการรับบริการผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ.....	54
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ.....	55
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	56
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก.....	57
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการจัดสาธารณสุขแก่ชุมชน.	
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการ ให้บริการ.....	58

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้สำรวจให้ครอบคลุมภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ เพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.25 และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคืออาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ข้อมูลในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนจากการศึกษาข้อมูล พบว่า มารับบริการมารับบริการด้านเบี้ยยังชีพต่างๆ(ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, เด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 29.49 รองลงมาคือ ด้านงานด้านการส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 18.69 และด้านงานด้านการศึกษา, ศาสนา, วัฒนธรรม, ประเพณี คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ 08.00 – 10.00 น. จำนวน

218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.25 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.2** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 91.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ รองลงมาคือมีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นและมีการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและมีการจัดระบบ Call Center และให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 **มีคุณภาพ**

การให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานบริการโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ และอุปกรณ์เครื่องมือมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอในการบริการ,การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

ด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการสาธารณสุขโรคและด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และเด็ก ตามลำดับ

ภาพรวมของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.88** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครองจะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28)

- 1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าจะมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518, หน้า 6-7)
- 2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, หน้า 29) 3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญๆ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น 4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยศึกษาการให้บริการประชาชนโดยให้ครอบคลุมภารกิจหลัก คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการ การจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยทำการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนครอบคลุม 11 หมู่บ้าน ได้แก่ ห้วยปูลิง ห้วยกุ่ม หนองขาว ห้วยน้ำแม่ฮ่องสอน ห้วยตอง ห้วยปมผาด ห้วยตองก้อ ห้วยฮี้ ห้วยไม้ดำ ห้วยปูเลยและห้วยไทร จำนวน 2,935 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางดำเนินการสำรวจ

หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง หมายถึง วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆ ในการรับบริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายต่างๆ ที่สัมพันธ์กับกิจกรรมให้บริการประชาชนซึ่งประกอบด้วยอาคาร สถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และเอกสารต่างๆ ทั้งที่มีตัวตนสามารถจับต้องได้และที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความต้องการจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
4. หน่วยงานสามารถนำผลการประเมินฯ ไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้ มีความเหมาะสมในการศึกษาและวิเคราะห์ จึงขอเสนอทฤษฎี และงานวิจัยที่ใช้ ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
4. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
5. ความพึงพอใจในการบริการ
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พยุงศักดิ์ นามวรรณ (2537, หน้า 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (self-esteem needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (belong ness and love needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน และ

ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความ ทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G theory) ในช่วงปี ค.ศ.1969 เคลย์ตัน อัล เดอร์เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (existence needs : e) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs : r) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และบังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs : g) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบจึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคมหรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงานโดยการ ดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ออกมาตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจหรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (two factors theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการเฮอริชเบิร์ก เมาส์เนอร์และสไนเดอร์แมน (อ้างถึงใน พรหมิมล ธวสินธุ์ 2538, หน้า 22- 25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จาก อุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคนปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบิร์ก เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (hygienic factor)

ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่

ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของคณมืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1) เงินเดือน (salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความพันธอันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกล จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูง เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจใน

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับ เซลเลย์ (อ้างถึงใน จีรวิทย์ เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิตติยา ปรีดีติลล (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับ การตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980 , หน้า 61) ที่กล่าวว่าความพึง พพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการ

พื้นฐาน (basic needs) และมีความ เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่ง ที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็น เหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึง พื่อใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเข้ากับสิ่งที่ คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ มีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

วรุณ (1964, หน้า 328) กล่าวว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมาย คล้ายคลึงกันมากจน สามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึง พื่อใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึก ในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียก กันว่าระบบความพึงพอใจ

กูด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพูล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้าน วัตถุและจิตใจ

กูด (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และ ทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ ทำอยู่

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ สิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที เป็นตัวบ่งชี้ถึงความ เจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่ จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูง ที่สุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า ของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิ ราช 2535, หน้า 24-37)

2.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความ ต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็น เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความ ต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณา ในหลาย ๆ ด้าน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

2.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มักก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

2.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ บริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

2.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

2.4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่

ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชน จะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.5 ขอบข่ายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยม ศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

2.5.1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

2.5.1.1 ลักษณะของงาน (type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom 1967, หน้า90) ยังพบว่างานที่เปิด โอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้ บุคคลเกิดความพอใจในงาน

2.5.1.2 ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือ เลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การ ทา ประสพการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

2.5.1.3 การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบ ที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

2.5.1.4 เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการ ทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

2.5.1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

2.5.1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2.5.1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัย ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นการที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงผล ออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศ ทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มียปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

2.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

2.6.1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2.6.2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.6.3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

2.6.4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.6.5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความ มั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ย้งน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้ก็มีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิด ความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานหากได้ ทำตามที่เขาค้นคิดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคม ยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิด ระดับ การศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะคิดของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มี ผลต่อความคิด ทักษะคิดในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้า เมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการ มีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจ มากก็จะมีเหตุผลเข้าใจ ในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการ เสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

การให้บริการของรัฐ บรรจง กาญจนดูล (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของ ประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความ สะดวกใน การดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การ รักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสีทมิฬมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การ จัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับ บริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์ และแดเน็ท ได้เสนอแนวทาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่มีการทักทาย หรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการ ต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการ ตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเล็ท (1954, หน้า 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (possessive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรศักดิ์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ (public service satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการ ให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perceptions) ถึง การส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ บริการ

ส่วน P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรศักดิ์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกร ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชน เกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรศักดิ์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของ เขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรศักดิ์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

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

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพรศักดิ์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึง พื่อใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

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

อัจฉนา โทบุญ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรพงศ์ 2548, หน้า 40) ให้แนวคิดที่ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมือง มหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาได้จากการ บริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

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

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรพงศ์ 2548, หน้า 41) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้

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

สมเกียรติ สมพงษ์ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ ศุภนราพรพงศ์ 2548, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขต รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก คุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

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

ปรัชญา เวสารัชช (2526, หน้า 8) กล่าวว่า แคทซ์ (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียม ปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพล

ต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรู้นัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิด

แค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

จากนั้นปรัชญา เวสารัชช (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแคทซ์ และแดเน็ท มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเองและสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์การเองซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภทคือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหารและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการ ปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชน อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วยซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเสมอ บทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทักษะติดต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติ อย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคล และต่อส่วนรวม

1.4 ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความ มั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเอง เกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทัศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือ ระยะห่างทางสังคม (social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อ สัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวก รวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนม กันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชนลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบปะเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่า จะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำ

ท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อ ที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ ของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่ จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มาก ที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่ง สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็น สำคัญ

จากความหมายของความพึงพอใจดังได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อัน ได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของ การบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ใน ขณะให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็น

เกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัด สกลนคร จะเห็นได้ว่าการวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

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

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์รัลด์ และดูแรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

พิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกันอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดชจันทรรศและไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้(สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

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

5. ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job 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 ความอึดอเมใจเมื่อความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (goals)

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่าความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

บั้งอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

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

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมกน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของ บริการ (outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดี ขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของ จำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจ ทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และ ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

ความหมายของการบริการ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่างานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่ง ประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้

เทคนิคการให้บริการที่ดี ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = smiling & sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = early response ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้อง ขอ

R = respectful แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = voluntariness manner ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = image enhancing การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = courtesy กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า ประชาชนคาดหวัง
กุลธนะ ธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจาก กลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ เป็นไปได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ยะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับ พนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจาก หน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงาน จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการ ก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการ ลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลัก ความถูกต้อง ไม่ ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยะคะนอง กล่าวไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่า ระบบ ราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการ ให้บริการว่า การบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

หลักการให้บริการ กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความ รวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที ประทับใจแก่ผู้ พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งการแสดงความคิดเห็นกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ ชั้น บังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มา ติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิด กัน หรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ ประชาชน พร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชน ของทางราชการ จะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถ พิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในงานใน หน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกรังแกเหมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องหยุดหยุด

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทาง อารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

นอกจากนี้ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบ วงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า หลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งสิ้น คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับ บริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามลัทธิ ประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับ ตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้อง หันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการ บริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจ ในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาต โดยมอบ อำนาจให้ ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบ ครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการ จะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่ จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควร จะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับ บริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ เหมาะสมไว้ ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่จะจัดให้มันต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัด ให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะ ถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการและ ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้อง ดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของ ประโยชน์และ บริการที่จะจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้ จึงควรมีการ สืบหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์ และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิ พิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วยไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น องค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัด ประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของ บุคลากร ในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือใน ลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้ มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากร ต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับ ประโยชน์ และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์ หรือ บริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิด ความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มาก หรือ น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับ การบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติ มหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ

ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.1 ประวัติตำบลห้วยปูลิงและองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

ตำบลห้วยปูลิงตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีพื้นที่ทั้งหมด 485 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรป่าไม้และทรัพยากรน้ำ ราษฎรในตำบลเป็นชนเผ่ากระเหรี่ยงทั้งหมด ซึ่งมีวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างจากที่อื่นๆ ลักษณะดังกล่าวนี้ได้นำมาซึ่งข้อได้เปรียบในหลายประการ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

อย่างไรก็ตามตำบลห้วยปูลิง แม้จะได้เปรียบในด้านทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตยังขาดอยู่มาก โดยเฉพาะถนนและระบบไฟฟ้าซึ่งลักษณะปัจจัยดังกล่าวทำให้ยังมีผู้คนอาศัยอยู่น้อย และมีราษฎรบางส่วนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เมื่อมีโอกาสดีกว่าจึงย้ายถิ่น

6.2 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2540 ตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ที่ 9 ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โทรศัพท์ 0-83086-0589 ระยะทางจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ถึงที่ว่าการอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน ประมาณ 50 กิโลเมตร

6.3 ข้อมูลที่ตั้งอาณาเขตโดยรอบ

ทิศเหนือ	ติดเขต ตำบลห้วยผา อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ทิศตะวันออก	ติดเขต อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนและอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดเขต ตำบลผาบ่อง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ทิศใต้	ติดเขต ตำบลผาบ่องและตำบลห้วยโป่ง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.4 ลักษณะภูมิประเทศ

ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสลับซับซ้อนและสูงชัน มีที่ราบกลางหุบเขาเล็กน้อย พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำกิน บ้านเรือนราษฎร ส่วนใหญ่อยู่ตามที่ลาดชันของหุบเขา

6.5 จำนวนหมู่บ้านและจำนวนประชากร

มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งหมด 11 หมู่บ้านหลัก 10 หย่อมบ้านบริวาร และมีประชากรจำนวน 2,903 คน แยกเป็นชาย 1,526 คนและหญิง 1,377 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,095 ครัวเรือน

6.6 สภาพภูมิอากาศ

1. ฤดูร้อน จะเริ่มประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม อากาศเย็นสบาย ไม่ร้อนมาก
2. ฤดูฝน จะเริ่มประมาณปลายเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุกและอากาศหนาวเย็น
3. ฤดูหนาว จะเริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวจัด มีหมอกปกคลุม ตอนเช้าจนถึงสาย สถิติอุณหภูมิต่ำสุดที่เคยวัดได้ คือ 5 องศาเซลเซียส

6.7 สภาพเศรษฐกิจ

ราษฎรส่วนใหญ่ในตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบอาชีพด้านการเกษตร ทำนา ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์

6.8 สภาพสังคม

- | | |
|---|--------------|
| 1. โรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1 | จำนวน 9 แห่ง |
| 2. ศูนย์การศึกษาอกระบบ | จำนวน 4 แห่ง |
| 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน | จำนวน 3 แห่ง |

6.9 สถาบันหรือองค์กรศาสนา

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. วัด/สำนักสงฆ์ | จำนวน 10 แห่ง |
| 2. โบสถ์ | จำนวน 11 แห่ง |

6.10 การสาธารณสุข

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. สถานีอนามัยประจำตำบล | จำนวน 2 แห่ง |
| 2. สถานีบริการสาธารณสุขชุมชน | จำนวน 1 แห่ง |

6.11 การบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมเข้าสู่พื้นที่ตำบลห้วยปูลิง มีทั้งหมด 3 เส้นทางหลัก ดังนี้

1. ถนนสายห้วยน้ำแม่สะกิด - บ้านห้วยตอง ระยะทาง 75 กิโลเมตร
2. ถนนสายอำเภอปาย - วัดจันทร์ - บ้านห้วยตอง ระยะทาง 64 กิโลเมตร
3. ถนนสายอำเภอสะเมิง - วัดจันทร์ - ห้วยตอง ระยะทาง 115 กิโลเมตร

ทั้งสามเส้นทางเป็นถนนลูกรังบดอัด ประมาณ 28 กิโลเมตร ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กประมาณ 8 กิโลเมตร และบางช่วงเป็นถนนดินแดง มีลักษณะขรุขระ ลาดชันและโค้งตามไหล่เขา บางเส้นทางสามารถใช้ได้เฉพาะฤดูร้อนและฤดูหนาว สำหรับฤดูฝนการคมนาคมเป็นไปด้วยความยากลำบาก และบางช่วงของถนนมีการพังทลาย/สไลด์ของหน้าดินไหล่ทางถนน มีการทรุดตัวของถนนและมีการถูกน้ำเซาะพังทลายทำให้ต้องเสียงบประมาณซ่อมแซมในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก

6.12 การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะหมู่บ้านมีจำนวน 7 แห่ง

6.13 การไฟฟ้า

หมู่บ้านที่มีกระแสไฟฟ้าใช้ คือ หมู่ที่ 5 บ้านห้วยตอง (เดินสายมาจากเขตตำบลบ้านจันทร์ อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนอีก 10 หมู่บ้านที่เหลือใช้ไฟฟ้าแบบโซลาร์โฮม ซึ่งทำให้กระแสไฟฟ้าไม่พอใช้ โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนและฤดูหนาวที่มีแสงอาทิตย์น้อย

6.14 การประปา

ประปาภูเขา มีจำนวน 24 แห่ง โดยทั้งหมดใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการก่อสร้าง

6.15 แหล่งน้ำธรรมชาติ

มีแหล่งน้ำ / ลำห้วยที่มีน้ำไหลตลอดทั้งปี จำนวน 45 สาย

6.16 ข้อมูลอื่นๆ

แหล่งท่องเที่ยว

1. น้ำตกห้วยปูลิง เป็นน้ำตกชั้นเดียว มีความสูงประมาณ 150 เมตร อยู่ในเขตหมู่บ้านห้วยตองก้อ หมู่ที่ 7 มีเส้นทางเดินเท้าจากหมู่บ้านถึงน้ำตก ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร
2. ดอยปู่ย มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบบนภูเขาสูง ไม่มีต้นไม้ใหญ่ สภาพอากาศหนาวเย็นตลอดทั้งปี เหมาะสำหรับการตั้งแคมป์พักแรมหรือชมทิวทัศน์ ดอยปู่ยตั้งอยู่ในเขตบ้านห้วยฮี้ หมู่ที่ 8 มีเส้นทางเดินเท้าจากบ้านห้วยฮี้ถึงยอดดอยปู่ย รวมระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร
3. ลำน้ำแม่สะมาด เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเหมาะสำหรับการนั่งแพล่องน้ำ จับปลาหรือชมนก ลำน้ำแม่สะมาด ตั้งอยู่ในเขตบ้านห้วยกุ่ม หมู่ที่ 2 ห่างจากถนนสายหลัก (สายบ้านห้วยน้ำแม่สะกิด – บ้านห้วยตอง) รวมระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

6.17 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

1. บุคลากร จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็น

	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
(สำนักปลัด)	หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน 1 คน
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน 1 คน
	นักวิชาการศึกษา	จำนวน 1 คน
	นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน 1 คน
	เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนักทรัพยากรบุคคล	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา	จำนวน 1 คน
	คนตงเต่งสวน	จำนวน 1 คน
	คนงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่ธุรการ	จำนวน 1 คน
	พนักงานขับรถยนต์	จำนวน 2 คน
	ยาม	จำนวน 1 คน
	แม่ครัว	จำนวน 1 คน
	พนักงาน (ครู)	จำนวน 2 คน
	ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน 1 คน
	จ้างเหมาบริการปฏิบัติหน้าที่ปศุสัตว์	จำนวน 1 คน
(กองคลัง)	ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน 1 คน

	นักวิชาการพัสดุ	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนักวิชาการเงินและบัญชี	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ	จำนวน 1 คน
	คณงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บ	จำนวน 1 คน
(กองช่าง)	นายช่างโยธา	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนายช่างโยธา	จำนวน 1 คน
	ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ	จำนวน 1 คน
	พนักงานขับเครื่องจักรกลเบา	จำนวน 1 คน
	จ้างเหมาบริการตัดหญ้า	จำนวน 1 คน

2. ระดับการศึกษาของบุคลากร

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน 2 คน
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน 5 คน
ระดับอาชีวศึกษา(ปวช.)	จำนวน 2 คน
ระดับอาชีวศึกษา(ปวส.)	จำนวน 3 คน
ระดับอนุปริญญาตรี	จำนวน 1 คน
ระดับปริญญาตรี	จำนวน 13 คน
ระดับปริญญาตรี	จำนวน 4 คน

6.18 ความหมายตราสัญลักษณ์ (โลโก้) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิง



ดวงอาทิตย์	หมายถึง	แสงสว่างแห่งความคิดและพลังแห่งความร่วมมือ
ภูเขา	หมายถึง	สีเขียว ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ท้องนา	หมายถึง	วิถีชีวิตของชุมชนตำบลห้วยปูลิง คือ การประกอบอาชีพเกษตรกรรม
แม่น้ำ	หมายถึง	สายน้ำในพื้นที่ตำบลห้วยปูลิงที่มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยสัตว์น้ำ

6.19 วิสัยทัศน์การพัฒนา

“ตำบลห้วยปูลิง มีการคมนาคมสะดวก อุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ชุมชนเข้มแข็ง ครอบคลุมอบอุ่น รักชาววัฒนธรรมประเพณี พัฒนาโดยชุมชนมีส่วนร่วม โปร่งใส สะอาด ยุติธรรม”

6.20 พันธกิจ

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก การเดินทางสะดวกตลอดฤดูกาลทั่วทุกหมู่บ้าน
2. อนุรักษ์รักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชน
3. สนับสนุนองค์กรเครือข่ายส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
4. อนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม
5. ส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ
6. สงเคราะห์ช่วยเหลือคนชรา คนพิการ ส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสม
7. ส่งเสริมการเมือง การปกครอง แก่ผู้นำและราษฎร
8. ส่งเสริมและพัฒนาด้านสาธารณสุข

6.21 จุดมุ่งหมาย

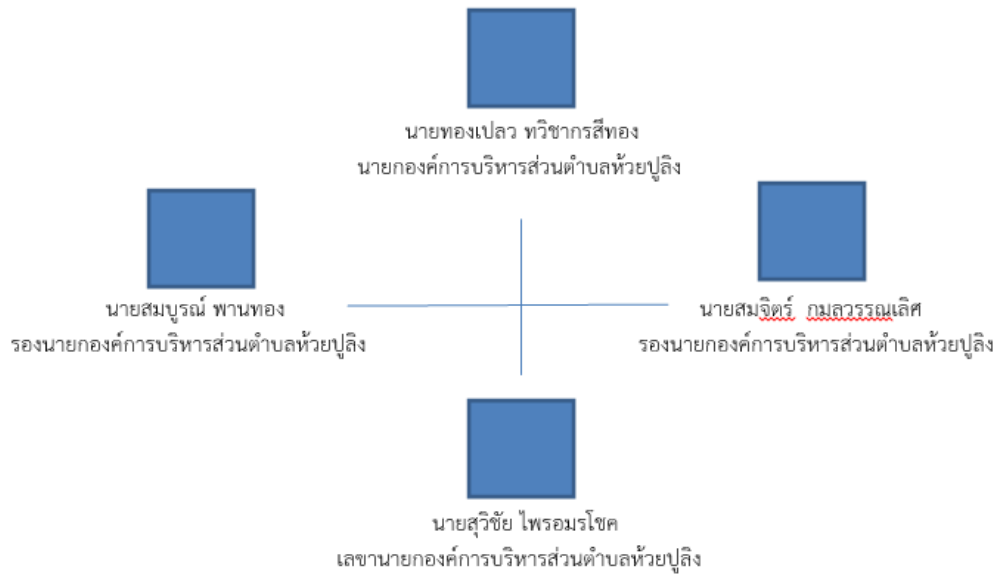
1. การคมนาคม มีความสะดวก รวดเร็ว เดินทางได้ตลอดฤดูกาลทั่วทุกหมู่บ้าน
2. ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์มีกฎระเบียบที่ชัดเจน
3. สร้างอาชีพ สร้างรายได้ เพียงพอต่อครอบครัว
4. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรม วิถีชีวิตและจารีตประเพณีอันดีงาม
5. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ทั้งในระบบและนอกระบบ
6. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ให้แก่คนชรา คนพิการ และดำเนินการส่งเสริมหาอาชีพที่เหมาะสมกับคนเหล่านั้น
7. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการเมืองการปกครองที่เป็นประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

8. ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านสาธารณสุข เพื่อสุขภาพและอนามัยของประชาชน

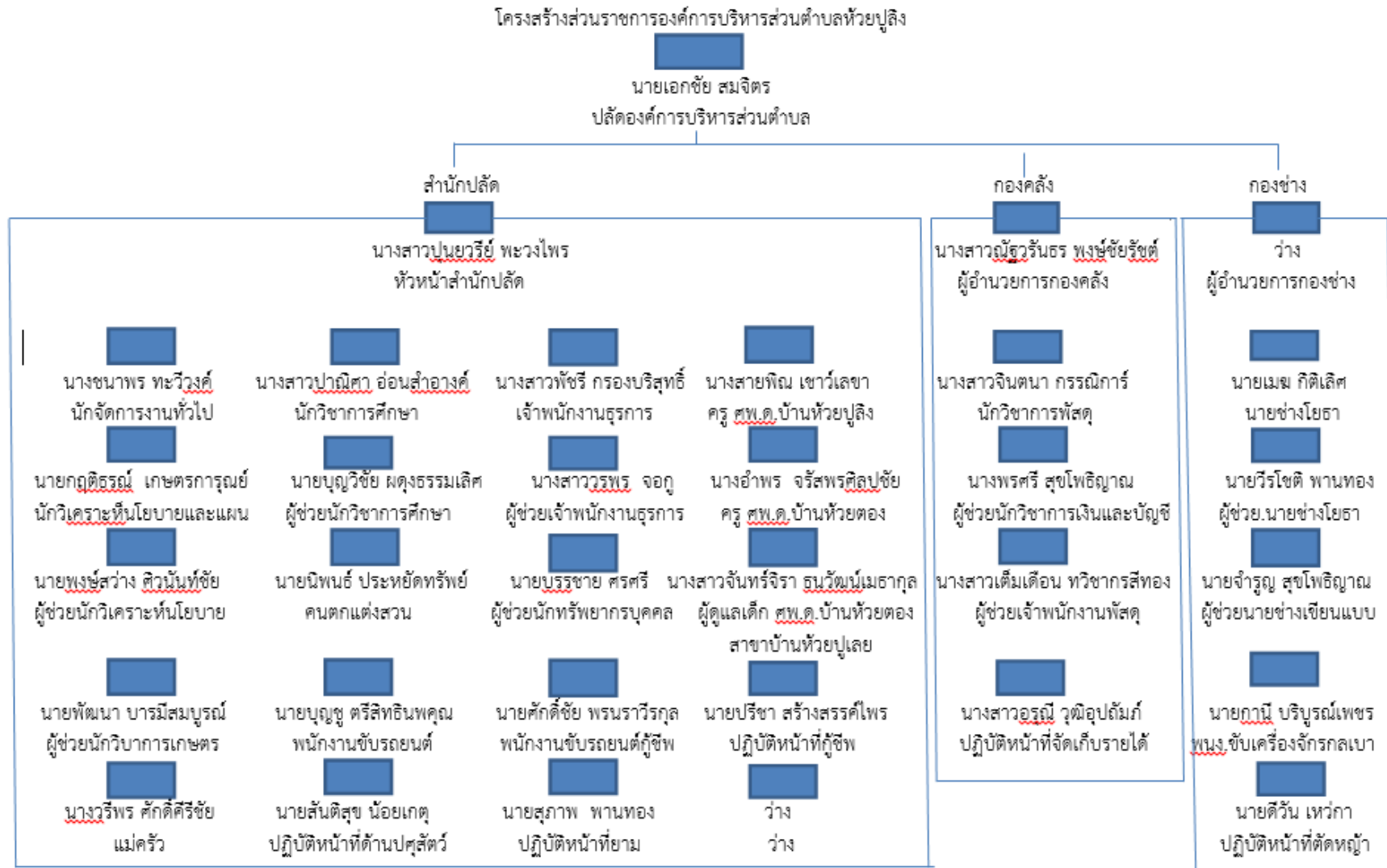
6.22 ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคม และสงเคราะห์แก่คนชรา คนพิการ
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการปกครอง
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาสาธารณสุข

6.23 โครงสร้างฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง



6.24 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน



7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภณ พงศ์สุพัต (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการ บริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ย้งรวมถึงปัจจัย ทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพบริการ และปัจจัย ทางด้านการเข้าถึงบริการมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

วาสนา พฤทธิพงษ์สิทธิ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ มีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับเป็นกลาง มีความ คาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวังและ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มี ต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการ ติดต่อสื่อสารและการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับ สำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่ แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการ ให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพและรายได้ที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

อรัญกรณ์ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับฟังและ ความ พึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อสถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ รายการวิทยุจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ พึงพอใจ ผล การทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพและรายได้มีการเปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศกับระดับ การศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับความพึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะ บริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาวีธีการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบ บรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้ คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ ประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบ รายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุดและไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูล ซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับ ปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

จากผล การวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขต เทศบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ ปานกลาง

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542, หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของ ผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.60 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.50 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.90 ด้านความสะดวกความพึง พงใจน้อยถึงร้อยละ 15.90 ที่ได้รับ เกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุด เกี่ยวกับการจัดการ บริการของห้องรอตรวจ สถานที่สำหรับรอ ตรวจคับแคบไม่เหมาะสมที่นั่งก่อนเข้ารับการ ตรวจไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอตรวจนานเกินไป ด้านการประสานบริการมี ความพึงพอใจน้อยร้อยละ 18.90 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอย โดยเฉพาะห้องบัตรกับห้อง ตรวจ การค้นประวัติล่าช้า หรือหาแฟ้มประวัติ ความพึงพอใจต่ออัยาศัย และการให้ เกียรติผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 21.20 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งที น้อยกว่าสิ่งที่คนคาดหวังไว้ จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 74.20, 79.10 และ 82.80 ตามลำดับ

สักรินทร์ อยู่ผ่อง (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการ ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก คือ ด้านเอกสาร ด้านบุคลากร

นิยม ศรีวิเศษ (2521, หน้า 58) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการส่วน จังหวัด ตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 ปรากฏว่าข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครูมีความพึงพอใจใน ปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการ ทำงานอยู่ระดับสูง และความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจุบันความสำเร็จของงาน การยอมรับนับ ถือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานลักษณะของงานการปกครองของผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อม ในการทำงานและเงินเดือน ครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในปัจจุบัน การยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานลักษณะของงานความรับผิดชอบสภาพแวดล้อม

ในการทำงานและครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันใน ปัจจัยการยอมรับนับถือและความรับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู (2556, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงานและด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู (2557, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการในกิจกรรมสาธารณะทั้ง 6 มิติ จากผล การศึกษาพบว่า

ด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ใช้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการมีความพอใจอยู่ ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการ ตามลำดับ

ด้านการปกครอง พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการมีความพอใจ อยู่ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านโยธา พบว่า ในภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู (2558, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ในภาพรวมของการให้บริการพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง (2558, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นข้อมูลของแต่ละช่องทางมีความสมบูรณ์ครบถ้วนตรงตามความต้องการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือความรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และความสะดวก ของช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ในภาพรวมของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

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

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

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

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

เฉลี่ย 4.09 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู (2559, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ในภาพรวมของการให้บริการพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน (2558, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ)

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ)มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

2. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

3. งานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

4. งานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านเฮ็ดก้อเหลียว

ร้านเฮ็ดก้อเหลียวเป็นร้านจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยมีกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

4.1 งานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านเฮ็ดก้อเหลียวข้อมูลผู้บริโภค

พบว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนของงานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านเฮ็ดก้อเหลียว มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.80 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

4.2 งานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านเฮ็ดก้อเหลียวข้อมูลผู้ผลิต

พบว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคในส่วนของงานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านเฮ็ดก้อเหลียว มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.40 และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

5. งานด้านการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการในระดับที่ 7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานให้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

จากการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนของงานทั้ง 5 งานมีค่าร้อยละและคุณภาพการในภาพรวมโดยประชาชนผู้รับบริการให้คุณภาพการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนร้อยละ 92.98 อยู่ระดับคุณภาพของการให้บริการระดับที่ 7 จาก 7 ระดับเมื่อพิจารณางานที่ให้บริการพบว่าผู้รับบริการให้คุณภาพของงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมากที่สุดอยู่ในระดับคุณภาพของการให้บริการที่ระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา (โรงเรียน อบจ.บ้านจองคำ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 คุณภาพของการให้บริการที่

ระดับ 7 และงานด้านการส่งเสริมพัฒนาร้านแฮนด์ม็อดเทิลยิว คิดเป็นร้อยละ 92.90 อยู่ระดับคุณภาพของการให้บริการระดับที่ 7 จาก 7 ระดับ ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้อม (2563,บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด รองลงมาคือมีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น และมีการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการและอุปกรณ์เครื่องมืออุปกรณ์มีคุณภาพทันสมัย และเพียงพอในการบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และเด็กมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสาธารณสุขภาค ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน และ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี ตามลำดับ

ในภาพรวมของการให้บริการพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรโดยศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน บทนี้เป็นการเสนอวิธีการวิจัย ประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 11 หมู่บ้าน จำนวน 2,935 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนตามขั้นตอน ดังนี้

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

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{2,903}{1 + 2,903(0.05)^2} = 351.56 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน และคำนวณความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลร้อยละ 14 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูล รวมทั้งสิ้น 400 คน

2.2 หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วนดังตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านห้วยปูลิง	348	48
2	บ้านห้วยกุ่ม	54	7
3	บ้านหนองขาว	294	41
4	บ้านหัวน้ำแม่ฮ่องสอน	138	19
5	บ้านห้วยตอง	545	75
6	บ้านห้วยปมฝาด	276	38
7	บ้านห้วยตองก้อ	190	26
8	บ้านห้วยอี	169	23
9	บ้านห้วยไม้ดำ	187	26
10	บ้านห้วยปูเลย	383	53
11	บ้านห้วยไทร	319	44
รวม		2,903	400

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของผู้เกี่ยวข้องแต่ละสถานะตามสัดส่วนที่คำนวณได้แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การรับบริการงานในแต่ละด้าน การในรับบริการในแต่ละช่วงเวลา

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของการบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- | | |
|--|-------------|
| 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน | จำนวน 7 ข้อ |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ ประเด็นปัญหาในการรับบริการ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการและความต้องการสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหา แนวคิดและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกระบวนการหลักการ ทฤษฎี การวิจัยและแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วกำหนดขอบเขตของข้อคำถามตามตัวแปรที่ศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับระดับความพึงพอใจ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.8 ขึ้นไป

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

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม 2564 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้นักวิจัยจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามด้วยตัวเองและทีมงาน จำนวน 400 ชุด
2. หลังจากนำส่งแบบสอบถามแล้ว 1 วัน ผู้วิจัยและทีมงานรับแบบสอบถามกลับด้วยตัวเอง
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (interpretive analysis) ดังนี้

3. จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้กำหนดทางเลือกไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจตามเทคนิคการวัดทัศนคติ

ตามแนวความคิดของ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

โดยจะนำค่าคะแนนความพึงพอใจที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและนำมาแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ตามช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินผล

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้กำหนดตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

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 คิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละ จากคะแนนของแต่ละด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งได้แก่ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผล ดังนี้

แบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมดจำนวน 400 ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	196	49.00
2) หญิง	204	51.00
รวม	400	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 21 ปี	52	13.00
2) 21 – 30 ปี	67	16.75
3) 31 – 40 ปี	129	32.25
4) 41 – 50 ปี	77	19.25
5) 51 – 60 ปี	55	13.75
6) 61 ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	209	52.25
2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	93	23.25
3) อนุปริญญา/ปวส.	64	16.00
4) ปริญญาตรี	27	6.75
5) ปริญญาโท	7	1.75
6) สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	400	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.00
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	31	7.75
3) เกษตรกร/ประมง	211	52.75
4) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	1.25
5) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	7	1.75
6) ว่างงาน	26	6.50
7) นักเรียน/นักศึกษา	45	11.25
8) รับจ้างทั่วไป	54	13.50
9) อื่นๆ (ระบุ)	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผล ดังนี้

1. จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ เพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

2. ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75

3. ระดับการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

4. อาชีพที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคืออาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

ผลที่ได้จากการศึกษาและสำรวจข้อมูลในการรับบริการส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง

ข้อมูล	ร้อยละ	
1. การรับบริการงานในด้านต่างๆ		
1) เบี้ยยังชีพต่างๆ(ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,เด็กแรกเกิด)	29.49	
2) งานด้านสุขอนามัย,สาธารณสุขทั่วไป	14.74	
3) งานด้านการศึกษา,ศาสนา,วัฒนธรรม,ประเพณี	15.18	
4) การช่วยเหลือด้านกฎหมาย	1.31	
5) งานบริการรับชำระภาษี,จดทะเบียนพาณิชย์	4.96	
6) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.07	
7) งานด้านการส่งเสริมการเกษตร	18.69	
8) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณสุขโรค	2.63	
9) งานนโยบายและแผน	4.38	
10) การแพทย์ฉุกเฉิน(EMS)	3.50	
11) การส่งเสริมการท่องเที่ยว	1.90	
12) งานอื่นๆ	0.15	
รวม	100.00	
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ		
1) 08.00 – 10.00 น.	218	54.50
2) 10.01 – 12.00 น.	109	27.25
3) 12.01 – 14.00 น.	53	13.25

ข้อมูล		ร้อยละ
4) 14.01 – ปิดทำการ	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง ปรากฏผล ดังนี้

1. ผู้มารับบริการมารับบริการด้านเบี่ยงชีฟต่างๆ(ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,เด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 29.49 รองลงมาคือ ด้านงานด้านการส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 18.69 และด้านงานด้านการศึกษา,ศาสนา,วัฒนธรรม,ประเพณี คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามารับบริการมากที่สุดคือ 08.00 – 10.00 น. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ 10.01 – 12.00 น. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามด้านคุณภาพให้บริการ 5 ด้าน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	0.59	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.56	0.57	มากที่สุด
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	4.49	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.56	0.59	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.58	0.57	มากที่สุด
3. มีการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.56	0.57	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.50	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็น มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.58 รองลงมาคือมีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น และมีการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 และมีการจัดระบบ Call Center และให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์/โทรสาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.54	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.56	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.52	0.56	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.53	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตใน

การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	4.54	0.59	มากที่สุด
2. ความสะอาดของสถานบริการโดยรวม	4.56	0.57	มากที่สุด
3. อุปกรณ์เครื่องมือมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอในการบริการ	4.53	0.58	มากที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.53	0.57	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.53	0.57	มากที่สุด
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารให้ความรู้	4.51	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานบริการโดยรวมมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 และอุปกรณ์เครื่องมือมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอในการบริการ,การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดบริการสาธารณะ
แก่ชุมชน

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้า	4.65	0.51	มากที่สุด
2. ด้านการสาธารณสุขโรค	4.56	0.57	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และเด็ก	4.56	0.54	มากที่สุด
4. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย	4.60	0.53	มากที่สุด
5. ด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	4.51	0.60	มากที่สุด
6. ด้านการท่องเที่ยว	4.47	0.62	มากที่สุด
7. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี	4.55	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความพึงพอใจด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้ามากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 และด้านการสาธารณสุขโรคและด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และเด็ก มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ความพึงพอใจของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.57	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.55	0.58	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.55	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.57	มากที่สุด
5. การจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน	5.54	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ช่องทางการให้บริการมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ การจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีดังนี้

1. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ชาวบ้านพื้นที่ห่างไกลและส่งเสริมสนับสนุนด้านการเกษตรให้มากกว่านี้
2. อยากรให้ติดตามบัตรประจำตัว อปพร. เพราะบัตรหมดอายุมานานมากแล้ว
3. ควรมีการสอดส่องดูแลเรื่องความปลอดภัยของการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์
4. สาธารณูปโภคเรื่องน้ำอุปโภคให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านและพื้นที่ห่างไกล
5. การรักษาความปลอดภัยเรื่องโควิด-19 โดยการคัดกรองผู้เข้าออกตำบล

6. ควรมีการให้ความรู้ชาวบ้านเรื่องการป้องกันตัวเองจากโควิด-19ให้ทั่วถึง
7. เจ้าหน้าที่อบต.ต้องมาให้ความรู้เกี่ยวกับการแผนงานของอบต.
8. ให้อบต.มาตรวจสอบการทำงานของผู้รับเหมาในแต่ละครั้ง
9. ปรับปรุง เรื่องถนนเป็นหลุมต่างๆ ดำเนินการต่อเรื่องไฟฟ้าต่างๆ
10. ควรมีการปรับปรุงเส้นทางหลักของตำบลห้วยปูลิงให้ดีขึ้น และควรมีการดำเนินการก่อสร้างไฟฟ้าพลังงานทางเลือกให้แก่หมู่บ้านในตำบล

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ส่วนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และ เพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.25 และ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคืออาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาคืออาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการของส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า มารับบริการมารับบริการด้านเบี้ยยังชีพต่างๆ(ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,เด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 29.49 รองลงมาคือ ด้านงานด้านการส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 18.69 และด้านงานด้านการศึกษา,ศาสนา,วัฒนธรรม,ประเพณี คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ 08.00 – 10.00 น. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.25 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุ่ง อำเภอมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

อภิปรายผล การศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการว่ามีระดับความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุ่ง อำเภอมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.2** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วรพงษ์ (2561 : 88) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 91.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ รองลงมาคือมีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็นและมีการเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและมีการจัดระบบ Call Center และให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์/โทรสาร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วรพงษ์ (2561 : 88) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย

ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี วรพงษ์ (2561 : 88) พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับเวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญรัตน์ 2539, หน้า 33) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ ที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานบริการโดยรวม รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ และอุปกรณ์เครื่องมือมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอในการบริการ,การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วรพงษ์ (2561 : 89) ที่พบว่า ความ พึง พ อ ใจ ด ้าน ส ี ง อ ำ น วย ค ว ม ส ะ ด วก ข อ ง เ ท ศ บ า ล เ מ ี อ ง น ค ร ป ฐ ู ม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับกาญจนา ทับทิมทอง (2551) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษาพบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน ในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้า

รองลงมาคือด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการสาธารณสุขโรคและด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และเด็ก ตามลำดับ

ภาพรวมของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 **มีคุณภาพการให้บริการระดับ 7 ซึ่งคิดเป็นคะแนนร้อยละ 90.88** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วรพงษ์ (2561 : 88) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : 45) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับกฤษฎ์ ศุภนราพรค์ (2548) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนว่า การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ 1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ 2. หลักการบริการประชาชน 3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
3. ควรมีการวางแผนการศึกษาวิจัยประเมินผลร่วมกันเพื่อให้มีระยะเวลาเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการประเมิน ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชน

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : อักษรพิพัฒน์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**: ศึกษาสำนักงานเขตราชวัชรบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน**. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ**: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญเชิด ชื่นฤดี. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ประกาส งามชมพู. (2531). **ความพึงพอใจของครูสภาในจังหวัดอุดรธานีที่มีต่อการจัดสวัสดิการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ประทีน ไกรสรวิทย์. (2541). **ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในแรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ประเภทและขนาดต่างๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- โชคชัย ชยธวัช. (2547). **ครูพันธุ์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วรรณ สารสิน
- พิภพ วงษ์เงิน. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา
- พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น**. มปป.

- พรพิมล ชูสินธุ์. (2438). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริหารงานฝึกอบรม : **ศึกษาเฉพาะหน่วยงานฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ภิญโญ สาธร. (2547). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มานะชัย ชมชื่น. (2543). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) **ต่อสวัสดิการที่ได้รับ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตส่วนภูมิภาค เขต 10 จังหวัดนครสวรรค์**. สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ **การให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐมอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2563 จาก <http://www.npt.go.th/upload-files/uploadfile/8/20181213020618.pdf>
- มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ **ด้าน ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2563 จาก <https://www.buengyitho.go.th/knowledge-files>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มนตรี เฉียบแหลม. (2536). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัด **ภาคเหนือ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พจนานุกรม. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. **2542**. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- สิวรรณี คุงูมิใจสกุล. (2532). ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายใน **ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. ปริญญาสารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : S.M.Circuit Press,
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2543). ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัด **สวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน **บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เขต 28)** สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- สรุพล ปธานวนิช. (2542). **ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน**. วิทยานิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). **ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด
พ.ศ. 2549**. กรุงเทพฯ
- รัชวลี วรภูติ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2535). **จิตวิทยาการจูงใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง
(ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์
- อุทัย หิรัญโต. (2543). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู. (2556). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู**. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู**. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู. (2558). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู**. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู**. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เงา. (2558). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เงา**. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่

- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง. (2558). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้อม. (2563). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. (2558). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 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



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิ่ง

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิ่ง เพื่อนำผลความพึงพอใจ การใช้บริการงานด้านต่างๆ ไปปรับปรุง กระบวนการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิ่ง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการนี้เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจเป็นประโยชน์สูงสุด โดยจะนำผลของการสำรวจไป พัฒนาระบบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิ่ง ผู้สำรวจหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบตามความจริงและผู้สำรวจขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

สถานที่สอบถาม.....

ผู้สอบถาม.....

เวลาเริ่ม.....น. สิ้นสุด.....น.

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง**

คำอธิบาย แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 4 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 4 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา

ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. จำนวน ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 2. จำนวน ครั้งต่อปี |
|---|--|

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 08.30 - 10.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 10.01 - 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 12.01 - 14.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 14.01 - ปิดทำการ |

3. ท่านมาติดต่อรับบริการงานด้านใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. งานด้านบริการและกฎหมาย | <input type="checkbox"/> 2. งานด้านการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | <input type="checkbox"/> 4. งานด้านสาธารณสุข |

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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. สถานะภาพสมรส
1. โสด 2. สมรส
3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
3. อนุปริญญา / ปวส. 4. ปริญญาตรี
5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท
5. อาชีพ
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
3. เกษตร/ประมง 4. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
5. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 6.ว่างงาน
7. นักเรียน/นักศึกษา 8. รับจ้างทั่วไป
9. อื่นๆ (ระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

คำชี้แจง ขอให้ท่านได้โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

แบ่งระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ

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

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
- ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
- ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความ ต้องการของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง รวดเร็วและทั่วถึงหลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ ป้ายประกาศ ฯลฯ					
- มีสถานที่การให้บริการหรือสำนักงานและการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสม					
- มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ การให้บริการนอกเวลา การให้บริการ ล่วงหน้า					
- มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายด่วนนายกฯ ปลัดฯ ช่องรับความคิดเห็น ฯลฯ					
- มีการพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการ ติดต่อ ประสานงานกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
- ความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวม					
- ความเพียงพอของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ					
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือ					
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือ เอกสาร ให้ความรู้					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 ประเด็นปัญหาในการรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ท่านมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใด เพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

.....

.....

.....

.....

.....

รูปภาพโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบุลิง
อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. โครงการจิตอาสา ณ บ้านหัวน้ำแม่ฮ่องสอน



2. ออกให้บริการจัดเก็บภาษีประจำปี 2564



3. จุดคัดกรอง โควิด-19





4. ต้อนรับคณะนายกเหล่ากาชาดจังหวัดแม่ฮ่องสอน



5. ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพร้อมคณะ เดินทางมามอบนโยบายและรับฟังปัญหาในพื้นที่ตำบลห้วยปูลิง



6. โครงการจิตอาสาเทพื้นรอบบริเวณวัดบ้านห้วยปู่ลิง



การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

1: ล้าชุน

1	ล้าชุน	V2	V3	V4	V5	V3_A	V7	V8	V9
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
2	1	5	5	4	4	5	5	5	5
3	2	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	5	5	5	5	3	5	5
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	4	5	4	5	4
7	6	4	5	5	5	4	5	5	5
8	7	5	4	5	5	4	5	4	5
9	8	4	5	5	5	5	5	4	5
10	9	5	5	5	5	5	4	5	5
11	10	5	4	4	4	4	5	5	4
12	11	5	4	5	4	5	4	5	4
13	12	5	4	4	4	4	5	5	5
14	13	5	5	5	5	5	4	5	5
15	14	5	5	5	5	5	4	5	5
16	15	4	5	5	5	5	4	5	5
17	16	5	5	5	5	5	5	5	5
18	17	4	4	5	4	5	4	5	4
19	18	4	5	4	5	4	5	4	5
20	19	4	4	4	4	5	5	5	4
21	20	5	5	5	5	4	5	5	4
22	21	5	5	5	5	4	5	5	4
23	22	5	5	5	5	4	5	5	4
24	23	4	5	5	5	5	4	5	5
25	24	5	5	5	5	5	5	5	5
26	25	4	4	5	4	5	4	5	4
27	26	4	5	5	5	4	5	5	5
28	27	5	4	5	5	4	5	4	5
29	28	4	5	5	5	5	5	4	5

Visible: 24 of 24 Variables

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

*Output2 [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Output
Log
Means
Title
Notes
Active Dataset
Case Processing
Report
Log
Frequencies
Title
Notes
Active Dataset
Statistics
Frequency Table
Title
Sex
Age
สถานภาพ
Education
Job
รายได้เฉลี่ยเด
มาโฆษณา
เวลา
บริการตาม

FREQUENCIES VARIABLES=Sex Age สถานภาพ Education Job รายได้เฉลี่ยเด
มาโฆษณา มาโฆษณา เวลา บริการตาม
/ORDER=ANALYSIS.

→ **Frequencies**

[DataSet1]

Statistics

	Sex	Age	สถานภาพ	Education	Job	รายได้เฉลี่ยเด มา	มาโฆษณา มา	เวลา	บริการตาม
N	Valid 400	400	400	400	400	222	400	400	400
	Missing 0	0	0	0	0	178	0	0	0

Frequency Table

Sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	254	63.5	63.5	63.5
2	146	36.5	36.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

Age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	3.8	3.8	3.8
2	76	19.0	19.0	22.8
3	112	28.0	28.0	50.8
4	120	30.0	30.0	80.8
5	57	14.3	14.3	95.0
6	20	5.0	5.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor is ready

IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
A1	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
A2	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
A3	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
A4	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
A5	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
A6	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
B1	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
B2	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
B3	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
B4	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
B5	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C1	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C2	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C3	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C4	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C5	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
C6	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E1	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E2	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E3	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E4	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E5	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E6	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E7	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%
E8	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

Report

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	C3	C4	C5	C6
Mean	4.53	4.37	4.69	4.44	4.61	4.68	4.45	4.69	4.52	4.57	4.44	4.49	4.57	4.58	4.51	4.54	4.49
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Std. Deviation	.515	.509	.500	.517	.533	.512	.546	.499	.566	.546	.531	.544	.530	.534	.660	.538	.538

IBM SPSS Statistics Processor is ready.



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน

ที่ ๑๐๔/ ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในมิติด้านคุณภาพการบริการ โดยกำหนดให้สำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปีงบประมาณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยให้ดำเนินการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดดำเนินการสำรวจและองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ขอความอนุเคราะห์วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ดำเนินประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เพื่อให้การดำเนินงานไปเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | | |
|-----------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์วินัย | ไชยวงศ์ญาติ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิษณุ | ปิยนนทศิลป์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๓. อาจารย์พุทธชาติ | ยมกิจ | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ศุภกร | ประทุมถิ่น | กรรมการ |
| ๕. นายอนุสรณ์ | คำภีร์ | กรรมการ |
| ๖. นางสาวธิดารัตน์ | แก้วเจริญ | กรรมการ |
| ๗. นายกิตติ | เขียวทอง | กรรมการและเลขานุการ |

สั่ง วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(อาจารย์วินัย ไชยวงศ์ญาติ)
คณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน