



การประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋  
Evaluation on Service Satisfaction of the People  
by Pa Pae Sub-district Administrative Organization

โดย  
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน  
ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋  
ประจำปีงบประมาณ 2566

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเริ่ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อิงค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเริ่ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน กำหนดกรอบการประเมินคุณภาพงานบริการ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 10 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเริ่ง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 5,879 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 เพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ช่วงอายุมากที่สุดอยู่ระหว่างช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 สถานะภาพสมรส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4

### ผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ ตามงานบริการตามภารกิจ 10 ด้าน ได้แก่

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. งานด้านพัฒนาชุมชน    | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 212 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30 |
| 2. งานด้านรายได้และภาษี | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 128 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.3  |
| 3. งานด้านทะเบียน       | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 116 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.9  |
| 4. งานด้านสาธารณสุข     | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.8    |
| 5. งานด้านการศึกษา      | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8    |
| 6. งานด้านโยธา          | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 60 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.2    |
| 7. งานด้านเทคนิคกิจฯ    | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 58 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.9    |
| 8. งานด้านบริการกฎหมาย  | มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.1    |

9. งานด้านรักษาความปลอดภัย มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.90

10. งานด้านสิ่งแวดล้อม มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

**ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินคุณภาพงานบริการ 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.06 ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. =0.44)**

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.80 ( $\bar{x}=4.29$ , S.D. =0.51)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{x}=4.36$ , S.D. =0.54)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{x}=4.36$ , S.D. =0.54)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.91 ( $\bar{x}=4.20$ , S.D. =0.51)

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินครั้งต่อไป**

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ถึงแม้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้ว หน่วยงานก็ควรพิจารณาการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประเมินครั้งนี้ และครอบคลุมประเด็นที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเพื่อการบริการให้แก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการสนับสนุนการบริการจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่ได้นำเสนอเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป เช่นเดียวกันการรับฟังปัญหาในการให้บริการที่สะท้อนผ่านการประเมินสามารถทำให้หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงได้ถูกจุดและตรงตามความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชน จะยิ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น

## คำนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทาง ในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นทราบปัญหาเป็นอย่างดีและยังมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์และวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีความรู้ ความสามารถในการประเมินและการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้รับความไว้วางใจมอบหมายจากองค์การบริหารตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะผู้ประเมินขอขอบคุณ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ตลอดจนประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง

คณะผู้ประเมินและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

คณะผู้วิจัย

วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

กันยายน 2566

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและรับบริการ.....	22
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
ขอบเขตการวิจัย.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อลักษณะงานตามภารกิจของหน่วยงาน.....	37
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการ ประเมิน 4 ด้าน.....	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะจากการประเมิน.....	48
บรรณานุกรม .....	49
ภาคผนวก ก .....	52
ภาคผนวก ข .....	59

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ตารางที่ 4.2 ช่วงเวลาการรับบริการ.....	34
ตารางที่ 4.3 งานที่ขอรับบริการ.....	34
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ตารางที่ 4.5 การเข้ารับบริการลักษณะงานตามภารกิจ.....	37
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม.....	38
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	39
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านช่องทางการให้บริการ.....	40
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญ

การปกครองตนเองผ่านการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาประเทศ และสร้างชุมชนที่มีประสิทธิภาพในการดูแลตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น และชาติชุมชนโดยรวม เนื่องจากเรื่องนี้มีความสำคัญมาก การกระจายอำนาจการปกครองไปยังท้องถิ่นมีความสำคัญในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐ โดยที่ชุมชนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองอิสระโดยไม่ต้องได้รับการควบคุมจากรัฐบาลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งอาจมีอำนาจในการใช้อำนาจรัฐในชุมชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับชุมชน หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจรวมถึง การรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมและชีวภาพ การสร้างสมดุลแห่งรัฐในการอำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงการให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่จำเป็น เพื่อให้งานนั้นสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกันในการบริหารจัดการและสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นในขณะเดียวกัน

ในปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบเองอยู่ในสถานการณ์ที่มีความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงหลายมุมหลายรูป เนื่องจากสภาพสังคม สถานการณ์เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทย การปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้ประชาคมโลกสามารถติดต่อและเชื่อมโยงกันได้อย่างอิสระ โดยไม่มีขีดจำกัดเรื่องระยะทาง ความห่างไกลระหว่างสถานที่ที่สามารถลดลงผ่านระบบการสื่อสารที่รวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการเปิดเผยและเสรีในการพูดถึงประเด็นต่าง ๆ ซึ่งมีการกดดันและมีผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้แข่งขันกับรัฐบาล แต่เป็นส่วนหนึ่งของระบบรัฐและร่วมมือกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมกัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติคือ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระดับใหญ่และมีประสิทธิภาพ ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการผลิตบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Public Goods) โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากเหตุผลหลายประการ เช่น การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน การรับรู้ข้อมูลและความต้องการของท้องถิ่น รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีความหลากหลายตามสภาพแวดล้อมแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานในระบบการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานกันในปัจจุบันและขณะเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่บริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐาน การบริหารงานมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาและให้การช่วยเหลือ ส่งเสริมแก่ชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรม วิถีชีวิตและจารีตประเพณีอันดีงาม ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ทั้งในระบบและนอกระบบ ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ให้แก่คนชรา คนพิการ และดำเนินการส่งเสริมหาอาชีพที่เหมาะสมกับคนเหล่านั้น ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านสาธารณสุข เพื่อสุขภาพและอนามัยของประชาชน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ การบริการทางด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น โดยยึดหลักการว่า ประชาชน ต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชนในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานตามภารกิจ 10 ด้าน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทคนิคฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้าน

สิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนา  
งานบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตามภารกิจของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา  
งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทคนิคฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน  
งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย ตามกรอบการดำเนินงานการให้บริการ 4  
ด้าน ได้แก่
  - 1) ขั้นตอนการให้บริการ
  - 2) ช่องทางการให้บริการ
  - 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 4) สิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และสามารถนำ  
ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,879 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยกำหนด  
ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 380 คน

### จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยให้  $n$  = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$\frac{5,879}{1 + 5,879 * (0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 374.52

เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล (Size of missing data) คณะผู้วิจัยจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 380 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 380 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน กำหนดให้ทำการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงาน 10 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทศกิจฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดพื้นที่การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ประจำปีงบประมาณ 2566 คณะผู้ประเมินใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2566

## นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐและเอกชน ที่เข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทคนิคฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย และงานบริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในช่วงปีงบประมาณ 2566
2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
  - 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การอธิบายถึงขั้นตอน กระบวนการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว และมีขั้นตอนการบริการที่เท่าเทียมกันของผู้รับบริการ
  - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศ ประชาสัมพันธ์ ช่องทางสถานที่ การให้บริการในการบริการทั่วถึง หลากหลายช่องทางที่รับฟังความคิดเห็นเหมาะสมในยุคปัจจุบันและเหมาะสมกับบริบท
  - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ต่อผู้รับบริการที่มีความสุภาพ ความเอาใจใส่ การแต่งกายที่เหมาะสม ความซื่อสัตย์ รวมทั้งความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
  - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งและความสะอาดขององค์การบริหารส่วนตำบล สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่มีคุณภาพ เพียงพอ ทันสมัย การจัดสถานที่ที่มีป้ายบอกทางบอกตำแหน่งต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการมองเห็นและง่ายต่อการใช้บริการในด้านต่าง ๆ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สามารถตอบสนองความต้องการการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างสูงสุดต่อไป อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี 2566 คณะผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและการศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาตามลำดับรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นป่าแป๋
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีหลายหน่วยงานในการดูแลและได้รับมอบหมายจากภาครัฐในการปกครอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองอันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้มีบุคลากร งบประมาณและอำนาจในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ (โชคสุข กรกิตติชัย,2561) คือ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้ง โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจมีหลายประเภท องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่

1.1 องค์การปกครองส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้รับการจัดตั้งและพัฒนาเป็นระยะเวลาอันยาวนานกว่าครึ่งศตวรรษ จึงจัดว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัดมี

งบประมาณและบุคลากร จำนวนมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้ทุกจังหวัดมีองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 กำหนดให้เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเรียกว่า กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด (วิชชุกร นาครณ, 2550)

1.2 เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้กำกับดูแล (โดยแบ่งออกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีวัตถุประสงค์ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจพอสมควรและมีความเป็นชุมชนเมือง คือ มีความหนาแน่นของประชากรมีรายได้เพียงพอแก่การบริหารจัดการ ปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง **เทศบาล** คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชน ที่เป็นเมืองนั่นเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้นนับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัว ขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้ว ขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้นมีปริมาณ การหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมี ปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโต ของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนใน เมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นใน สังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของ งบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล มีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก (วิชชุกร นาครณ, 2550)

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดในบรรดาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมี วัตถุประสงค์ที่จะใช้กับท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นชนบท มีรายได้ ความหนาแน่นของ ประชากร และ ความเจริญทางเศรษฐกิจไม่มากนัก การจัดองค์กรและระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะคล้ายคลึงกับเทศบาลตำบลค่อนข้างมาก ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางการบริหารของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสองรูปแบบนี้มีความใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญในระบบการปกครองท้องถิ่นไทยอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวน

มากและครอบคลุม พื้นที่กว้างขวางรวมถึงอยู่ใกล้ชิดประชาชนในชนบทมากที่สุดถือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรากฐานของสังคมไทยอย่างแท้จริง (วิชชุกร นาครชน, 2550)

ในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2559)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะบางประการแตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไป เนื่องจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น หรือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท ได้แก่

2.1 กรุงเทพมหานคร (กทม.) มีโครงสร้างการบริหารคือสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) และผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร

2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา

### **หลักการและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น**

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความ เจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1. ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น  
เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างและความหลากหลายของท้องถิ่น ดังนั้น การบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตลอดจนการอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีให้ดียิ่งขึ้น ในด้านสำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่น

1.2 ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

1.3 ด้านการบริหารจัดการสาธารณสุขโรค ความจำเป็นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

## 2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

มีความสำคัญต่อความรู้และความเข้าใจพื้นฐานและการพัฒนาประชาธิปไตยนั้นเป็นที่เข้าใจและยอมรับกันมาช้านาน เมื่อเกิดการพัฒนาก็ต้องมีการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป ต้องมีการพยายามเรียนรู้และการให้การศึกษาแก่ประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ สำหรับทางด้านการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น นอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาลท้องถิ่นต่างถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้น การพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ

หลักการการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการปกครองท้องถิ่นทุกระดับ หากขาดไปหรือมีองค์ประกอบต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนหรือมีองค์ประกอบครบถ้วนแต่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ก็ถือว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สมบูรณ์ ขาดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ในการทำหน้าที่ตามหลักการของการปกครองท้องถิ่นตามแบบสากล

ลักษณะที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่นเบื้องต้น มี 3 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองภายใต้ขอบเขตแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมาย เป็นหลักการซึ่งถือเป็นหัวใจของการปกครองท้องถิ่นทั่วไป นอกจากนั้นความเป็นอิสระในการปกครองตนเองยังเชื่อมโยงอยู่กับแนวคิดทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาในเรื่องสิทธิชุมชน ซึ่งมีทัศนะว่า ชุมชนเป็นรากฐานดั้งเดิมของสังคมการเมืองของมนุษย์และดำรงอยู่ก่อนความเป็นรัฐชาติเกิดขึ้นภายหลังชุมชนเป็นเวลานาน แม้ว่า รัฐจะมีความจำเป็นในสังคมยุคหลังในแง่ของการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของโลกยุคหลัง การปฏิวัติอุตสาหกรรมได้ดีกว่า ระบบชุมชนหรือท้องถิ่นแบบดั้งเดิม แต่ในแง่การปกครองหรือการจัดระเบียบสังคมภายใน
2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากในการจัดทำบริการสาธารณะใดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น กิจกรรมทางการบริหารส่วนใหญ่จำเป็นต้อง

ใช้อำนาจปกครองในการดำเนินการเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะอื่นของรัฐบาลกลางเช่นกัน การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบวย่อยของรัฐก็จำเป็นต้องอยู่ภายใต้หลักการนี้เช่นกัน ดังนั้น การดำเนินการจัดทำกิจการกิจในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีกฎหมายรองรับการใช้อำนาจของตนเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป

3. การมีส่วนร่วมและการควบคุมตรวจสอบของประชาชนในท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับรู้ การคิด การตัดสินใจ การลงมือทำกิจการบางอย่าง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การได้รับประโยชน์ร่วมกันในลักษณะผลประโยชน์สาธารณะหรือผลประโยชน์ส่วนร่วมของท้องถิ่นหรือประชาชนส่วนใหญ่ของท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบการปกครองท้องถิ่น เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการปกครองทุก ระบบและทุกระดับย่อมต้องยึดถือเอาผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ การปกครองท้องถิ่นก็เช่นเดียวกันย่อมต้องยึดถือหลักการนี้โดยเคร่งครัด นักวิชาการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากทั้งระบอบประชาธิปไตยและการปกครองท้องถิ่นต่างยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางและมี หลักการสำคัญอยู่ที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนั่นเอง

## 2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

### 2.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

#### ที่ตั้ง

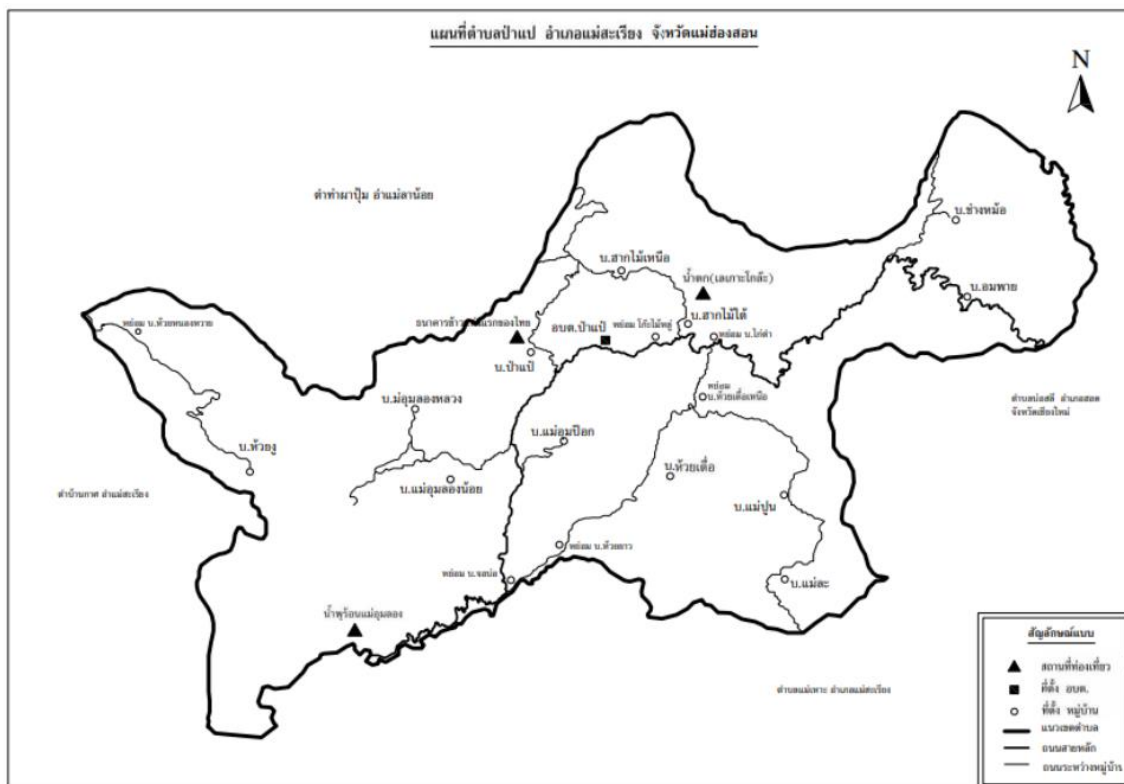
ตำบลป่าแป๋ ตั้งอยู่ 99 ม.7 ซอย บ้านห้วยฮากไม้ใต้ ตำบล ป่าแป๋ อำเภอมแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีพื้นที่ ทั้งหมด 213.00 ตารางกิโลเมตร ตำบลป่าแป๋ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอมแม่สะเรียง ระยะทางจากอำเภอมแม่สะเรียงถึงตำบลป่าแป๋ 39 กิโลเมตร โดยมีระยะห่างจากอำเภอมแม่สะเรียงที่ไกลที่สุด 83 กิโลเมตร

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ            ติด            ตำบลท่าผาป้อม, ตำบลห้วยห้อม อำเภอมแม่ลาน้อย

ทิศใต้	ติด	ตำบลแม่เหาะ อำเภอมะเริ่ง
ทิศตะวันออก	ติด	ตำบลบ้านทับ อำเภอมะเริ่ง จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติด	ทิศตะวันตกติด ตำบลแม่สะเรียง, ตำบลบ้านกาต อำเภอมะเริ่ง

เรียง



**เนื้อที่**

มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 213 ตารางกิโลเมตร 133,125 ไร่ (พื้นที่กว่าร้อยละ 90 อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ)

**2.2 ภูมิประเทศ**

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นภูเขาสูงสลับซับซ้อน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ ๕๒๔ เมตร มีที่ราบกลางหุบเขาเล็กน้อย ซึ่งจะสงวนเป็นที่ทำกิน (ที่นา) เป็นส่วนใหญ่ มีลำห้วยไหลผ่าน 6 สาย คือ ลำห้วยอมसानและลำห้วยแม่สะเรียง ซึ่งเป็นลำห้วยที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่มาก โดยไหลผ่านลงไปทางทิศใต้ลงสู่ลำน้ำแม่สะเรียง การเดินทางสัญจรไปมาติดต่อกับอำเภอ และระหว่าง

หมู่บ้านเป็นไปด้วยความยากลำบาก ถนนสามารถใช้ได้เพียงฤดูแล้งเท่านั้น ฤดูฝนต้องใช้รถจักรยานยนต์หรือเดินเท้า

### 2.3 จำนวนหมู่บ้านและประชากร

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้งหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 12 ประกอบด้วยหมู่บ้านต่าง ๆ (รวมทั้งหมู่บ้านบริเวณ 18 หย่อมบ้าน) ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาติพันธุ์
1	บ้านแม่อุ้มลองหลวง	กะเหรี่ยง
1	บ้านแม่อุ้มลองลุ่ม	กะเหรี่ยง
2	บ้านแม่อุ้มลองน้อย	กะเหรี่ยง
2	บ้านจอบอ	กะเหรี่ยง
3	บ้านป่าแป๋	ละว้า
4	บ้านช่างหม้อ	ละว้า
4	บ้านสันติสุข	ละว้า
4	บ้านสันติธรรม	ละว้า
5	บ้านห้วยเตือเหนือ	กะเหรี่ยง
5	บ้านห้วยเตือใต้	กะเหรี่ยง
5	บ้านห้วยยาว	กะเหรี่ยง
5	บ้านห้วยหก	กะเหรี่ยง
5	บ้านห้วยหกใหม่	กะเหรี่ยง
5	บ้านห้วยเตือกกลาง	กะเหรี่ยง
6	บ้านแม่ละ	กะเหรี่ยง
7	บ้านห้วยฮากไม้ใต้	กะเหรี่ยง
7	บ้านโเก๊ะไม้หลู่	กะเหรี่ยง
7	บ้านไก่อดำ	กะเหรี่ยง
8	บ้านห้วยฮากไม้เหนือ	กะเหรี่ยง
8	บ้านน้อย	กะเหรี่ยง
9	บ้านแม่ปุ่น	กะเหรี่ยง

9	บ้านแม่สะเรียงน้อย	กะเหรี่ยง
10	บ้านห้วยสูง	กะเหรี่ยง
10	บ้านต้นงิ้ว	กะเหรี่ยง
10	บ้านห้วยหนองหวาย	กะเหรี่ยง
11	บ้านธรรมชัย	ละว้า
11	บ้านอมพายใต้	ละว้า
11	บ้านอมพายเหนือ	ละว้า
12	บ้านแม่อุ้มปোক	กะเหรี่ยง
12	บ้านแม่อุ้มปোকเหนือ	กะเหรี่ยง

ประชากรทั้งสิ้น 5,879 คน แยกเป็น ชาย 2,977 คน หญิง 2,902 คน จำแนกรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	
		หลังคาเรือน	คน
1	บ้านแม่อุ้มลองหลวง	161	274
2	บ้านแม่อุ้มลองน้อย	187	459
3	บ้านป่าแป๋	122	410
4	บ้านช่างหม้อ	209	642
5	บ้านห้วยเตี๋ย	240	619
6	บ้านแม่ละ	161	335
7	บ้านห้วยฮากไม้ใต้	253	733
8	บ้านห้วยฮากไม้เหนือ	131	375
9	บ้านแม่ปุ่น	184	529
10	บ้านห้วยสูง	252	539
11	บ้านอมพาย	171	634
12	บ้านแม่อุ้มปোক	114	330
	รวม	2,185	5,879

## 2.4 สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพ: อาชีพหลักส่วนใหญ่ของราษฎรในตำบล คือ การปลูกข้าวไร่หมุนเวียน และการทำงาน ค่าแบบขั้นบันไดตามที่ทำกลางหุบเขาที่มีแหล่งน้ำ ส่วนอาชีพรอง คือ การเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือน เช่น วัว, ควาย, สุกร, ไก่ เป็นต้น ส่วนอาชีพเสริม คือ การปลูกพืชผัก เช่น กะหล่ำปลี, เห็ดหอม, เสาวรส ซึ่งแนวโน้มในอนาคตของอาชีพเสริมดังกล่าวอาจผลกระทบต่อ การอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และสิ่งแวดล้อมในระบบนิเวศน์

### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล:

ธนาคาร	-	แห่ง
โรงแรม	-	แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	3	แห่ง (ปั้มหลอด)
โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
โรงสีไฟฟ้าขนาดเล็ก	22	แห่ง
โรงสีไฟฟ้าขนาดกลาง	4	แห่ง
ร้านค้า	46	แห่ง
อู่ซ่อมรถ	2	แห่ง

## 2.5 สภาพสังคม

### การศึกษา:

โรงเรียนประถมศึกษา	14	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	2	แห่ง

(โรงเรียนขยายโอกาส ป.1 – ม. 3 จำนวน 2 แห่ง และโรงเรียนสาขามัธยมศึกษา ภาคบังคับ ถึง

9 ปี 2

แห่ง)

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (กศน.)	3	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	6	แห่ง
โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน / ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง

### สถาบันและองค์การศาสนา :

วัด / สำนักสงฆ์	8	แห่ง
โบสถ์คริสต์	22	แห่ง
<u>สาธารณสุข :</u>		
โรงพยาบาลของรัฐ	-	แห่ง
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	2	แห่ง
สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
สำนักงานสาธารณสุขชุมชน	4	แห่ง
<u>ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน :</u>		
สถานีตำรวจ	-	แห่ง
สถานีดับเพลิง	-	แห่ง
ตำรวจชุมชนตำบล	1	ชุด

## 2.6 บริการพื้นฐาน

### การคมนาคม:

การคมนาคมติดต่อระหว่างตำบลและอำเภอ จะใช้ถนนเส้นผ่านกลางตำบลเป็นหลักสภาพถนนปัจจุบันยังคงเป็นถนนดินไม่สามารถใช้การได้ตลอดปี ส่วนเส้นทางติดต่อระหว่างตำบล และหมู่บ้านมีสภาพเป็นถนนลูกรังและถนนดินที่ไม่สามารถใช้การได้ตลอดปีเช่นกัน

### การโทรคมนาคม :

ที่ทำกาไปรษณีย์โทรเลข	-	แห่ง
โทรศัพท์ดาวเทียม	11	แห่ง

ไฟฟ้า ปัจจุบันตำบลป่าแป๋ มีไฟฟ้าใช้ จำนวน ๑๒ หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านแม่อุ้มลองหลวง	หมู่ที่ 1	ประชากร 274 คน
2. บ้านแม่อุ้มลองน้อย	หมู่ที่ 2	ประชากร 459 คน
3. บ้านป่าแป๋	หมู่ที่ 3	ประชากร 410 คน
4. บ้านช่างหม้อ	หมู่ที่ 4	ประชากร 642 คน
5. บ้านห้วยเตือ	หมู่ที่ 5	ประชากร 619 คน
6. บ้านแม่ละ	หมู่ที่ 6	ประชากร 335 คน
7. บ้านฮากไม้ไต้	หมู่ที่ 7	ประชากร 733 คน

8. บ้านฮากไม้เหนื่อ	หมู่ที่ 8	ประชากร 375 คน
9. บ้านแม่ปุ่น	หมู่ที่ 9	ประชากร 529 คน
10. บ้านห้วยงู	หมู่ที่ 10	ประชากร 539 คน
11. บ้านอมพาย	หมู่ที่ 11	ประชากร 634 คน
12. บ้านแม่อุ้มปือก	หมู่ที่ 12	ประชากร 330 คน

## 2.5 วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์: “ชุมชนน่าอยู่ เรียนรู้วัฒนธรรม น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

### 2.13 ศักยภาพของตำบล

#### ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

##### จำนวนบุคลากร

- ฝ่ายการเมือง : สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน และผู้บริหาร จำนวน 4 คน
- ฝ่ายข้าราชการประจำ ตามกรอบอัตรากำลังมีจำนวน 19 ตำแหน่ง ดำรงตำแหน่ง จำนวน 15 ตำแหน่ง ประกอบด้วย
  - ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 คน
    - ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
    - หัวหน้าสำนักปลัด
    - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
    - นักจัดการงานทั่วไป
    - นักวิชาการสุขาภิบาล
    - นักพัฒนาชุมชน
    - นักทรัพยากรบุคคล
    - เจ้าพนักงานธุรการ
  - ตำแหน่งในกองคลัง จำนวน 4 คน
    - ผู้อำนวยการกองคลัง
    - นักวิชาการเงินและบัญชี

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

เจ้าพนักงานพัสดุ

- ตำแหน่งในกองช่าง จำนวน ๔ คน
  - ผู้อำนวยการกองช่าง
  - นายช่างโยธา
  - นายช่างไฟฟ้า
  - เจ้าพนักงานธุรการ
- ตำแหน่งในกองการศึกษา จำนวน 3 คน
  - ผู้อำนวยการกองการศึกษา
  - นักวิชาการศึกษา
  - เจ้าพนักงานธุรการ
- ตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 15 คน
  - ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
  - ผู้ช่วยนายช่างโยธา
  - คนตักแต่งสวน
  - ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ
  - ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ)
  - คนงานทั่วไป (ดูแลประปาหมู่บ้าน)
- ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน
  - ผู้ดูแลเด็กเล็ก (ประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลป่าแป๋ ) จำนวน 1 คน

#### ระดับการศึกษาของบุคลากร

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน 1 คน
ระดับอาชีวศึกษา(ปวส.)	จำนวน 1 คน
ระดับปริญญาตรี	จำนวน 4 คน
ปริญญาโท	จำนวน 9 คน

#### 2.14 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

จำนวนกลุ่มของประชาชน 31 กลุ่ม แยกเป็น

- กลุ่มอาชีพ จำนวน 30 กลุ่ม (กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มแม่บ้านทอผ้า กลุ่มผู้เลี้ยงโค กลุ่มผู้ปลูกกะหล่ำปลี กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ กลุ่มปลูกผักกางมุ้งปลอดสารพิษ)

- กลุ่มออมทรัพย์                      จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มอื่น ๆ                                จำนวน 1 กลุ่ม (กลุ่มเยาวชน)

### 2.16 แหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- มีแหล่งน้ำ / ลำห้วย                      จำนวน 2 สาย คือ ห้วยอมลานและห้วยแม่สะเรียง
- มีบ่อน้ำ                                      จำนวน - บ่อ
- ฝาย 4 แห่ง สระน้ำ 1 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 7 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง
- บ่อโยก - แห่ง

### 2.18 จุดเด่นของพื้นที่ตำบลป่าแป๋

ตำบลป่าแป๋ มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอยู่หลายอย่าง เช่น ถ้ำน้ำตก น้ำพุร้อน และมีหลายหมู่บ้านที่ยังคงมีสภาพป่าที่สมบูรณ์อยู่มาก สามารถอนุรักษ์ไว้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งในอนาคตอาจพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเป็นจุดขายของตำบลได้

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพบริการ

คำจำกัดความของคำว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและการชื้อช่นในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีอันจะเป็นผลประโยชน์และผลดีกับองค์กรของเราเบื้องต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย สำหรับพจนานุกรมราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

นักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามและความหมายของคำว่า การให้บริการ (Service) การให้บริการคือกระบวนการในการกระทำเพื่อผลักดันผลตอบแทนหรือผลกระทบต้อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่ต้องการให้บริการผู้อื่นควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุขในการทำงาน การบริการยังรวมถึงการทำกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขายหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2555) นอกจากนี้

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ (2552) การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

มีทสุซึตะ (Matsushita, 1989) ได้กล่าวว่า การบริการ รวมไปถึงสินค้า และการขาย หมายถึงสามเสาหลักที่อาจแยกออกจากกันได้ องค์ที่ดำเนินธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดีและยิ่งกว่านั้นองค์กรหรือธุรกิจนั้นต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพที่ดีถึงที่สุดได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การให้บริการ ก็คือ กระบวนการที่รวมถึงกิจกรรมที่ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้รับบริการ ความหมายของบริการคือ กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้อย่างชัดเจนและมีความหายไ้่ง่าย มันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทันที และถูกส่งมอบให้กับผู้รับบริการโดยเร็ว หรือเกือบจะทันที คำว่า "บริการ" แสดงความหมายที่สำคัญด้วยการเน้นเรื่องเวลา สถานที่ รูปแบบและสิ่งที่สร้างความพึงพอใจทางจิตใจ นำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า (จินตนา บุญงการ, 2539) ดังนั้นคำว่า "บริการ" สอดคล้องกับความหมายในภาษาอังกฤษเป็น SERVICE ซึ่งถ้าหากให้ความหมายที่ดี ๆ กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจจะสมารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของแต่ละตัวอักษรที่นำมาประกอบการบริการด้วยความเข้าใจและประสบความสำเร็จในการให้บริการกับลูกค้าให้เหมาะสม นิยามแห่งคำว่า บริการ (Service) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) Smile = smiling and Sympathy  
การยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า
- 2) E= Early Response  
ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
- 3) V= Voluntariness manner  
ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
- 4) I= Image Enhancing  
แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กรด้วย
- 5) C=Courtesy  
กิริยาอ่อนโยนสุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- 6) E=Enthusiasm  
มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

### ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัชร, 2542 หน้า14-15) อาจพิจารณาได้ ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4. มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

### การพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

สำหรับการพิจารณาคุณภาพของงานบริการมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้ทำการพัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ คำนี้ถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดี ที่สุด คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่าง ของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้ คุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (reliability) บริการต้องเป็นเชิงจริงแม่นยำและสม่ำเสมอตั้งแต่ต้น โดยความสม่ำเสมอ (Consistency) หมายถึง การให้บริการที่มีผลลัพธ์เหมือนเดิมเรื่อย ๆ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณสามารถเชื่อถือผู้ให้บริการได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องพร้อมและกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลควรพร้อมและพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ด้วยการให้บริการที่เหมาะสมและการสื่อสารที่ดี

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการควรมีทักษะและความรู้เพียงพอที่จะแสดงความเชี่ยวชาญและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น แพทย์ควรมีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคในขณะที่สมาชิกในทีมด้านสุขภาพควรมีความรู้และความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างครบถ้วน

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ลูกค้าควรสามารถเข้าถึงและรับบริการได้อย่างง่ายดาย บริการควรมีความพร้อมใช้งานและระบบขนส่งที่สะดวกและกระจายอย่างแพร่หลาย กระบวนการบริการควรมีระเบียบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและเวลาในการให้บริการควรเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรมีความสุภาพและพึงประสงค์ให้บริการด้วยวาจาที่เหมาะสมและมีพฤติกรรมที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพของบริการไม่เพียงแต่เป็นขั้นตอนในกระบวนการให้บริการเท่านั้น แต่ยังเป็นบริการอีกประเภทหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาและตัวเลือกในการรักษา โดยการสื่อสารควรชัดเจนเหมาะสมและเข้าใจง่ายตามสภาพของผู้ใช้บริการ มีความสนใจแท้จริงของผู้ให้บริการที่สำคัญมาก

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือมาจากความซื่อสัตย์และความจริงใจในการให้บริการทางสุขภาพและส่งผลให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น ความเชื่อถืออาจเกิดจากการพูดคุยตั้งคำถามต่อคำตอบหรือการแนะนำ และส่งผลให้ความเชื่อถือของผู้มารับบริการ สำคัญอย่างมากสำหรับผู้ให้บริการ

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียงและการปราศจากความเสียหายอันตรายและความไม่มั่นคง และความสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษาความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย มีความสำคัญ

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/knowning The Customer) ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ เช่น พยาบาลที่จำชื่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้ การเก็บข้อมูลในอดีตของผู้ป่วยและการนำมาใช้ในการรักษาอย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้และถูกจับต้อง คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ การนำเสนอบริการให้อยู่ในรูปของการรับรู้ที่ชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและรับบริการ

“ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

สำหรับพจนานุกรม ทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความหมาย ของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับ ผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง มีต้นเหตุจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสุขและความพอใจจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน หากความต้องการนี้ได้รับการป้องกันอย่างถูกต้อง ความเครียดจะลดลงและความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร นอกจากนี้ยังหมายถึง ความสุขและความสบายที่มาจากการทำงานและมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่องาน ความพึงพอใจเป็นระดับหรือระดับของความรู้สึกที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมถึงการได้รับงานที่เหมาะสม การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในแง่มุมมองและลบของคนต่อสถานะและสภาพงานนั้น ๆ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้นในกระบวนการการทำงาน (Schermerhorn, 1984, Morse, 1953, Strauss & Sayless, 1960, Applewhite, 1965)

ความหมายของความพึงพอใจในชุมชน เป็นมาตรฐานการประเมินคุณค่าภายในชุมชนในการตัดสินใจการสรรเสริญหรือตำหนิสถานการณ์ในชุมชนโดยการเปรียบเทียบมาตรฐานทั่วไปหรือเจาะจงเฉพาะเรื่อง และการศึกษาของ Kop และ Stewart ได้อ้างถึงความหมายความพึงพอใจของบุคคลส่วนตัวที่แตกต่างกันในการตอบสนอง ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อนและการอ้างถึงกรอบความคิดที่ดีที่สุดในสถานการณ์ชุมชน พร้อมกับการอ้างถึงความหมายของความพึงพอใจที่เป็นมิติของกระบวนการรับรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ในชุมชน ลักษณะของความพึงพอใจปรากฏออกเป็นอารมณ์และความรู้สึกที่นามธรรมและยากต่อการเข้าใจ บางทีคนจะกล่าวว่าคำนิยามเชิงพฤติกรรมของความพึง

พอใจหมายถึงพฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนองให้เป็นความพึงพอใจ แต่ยังไม่ได้กำหนดว่าพฤติกรรมชนิดใดบ้างที่เป็นความพึงพอใจอย่างชัดเจน บางแนวคิดยังกล่าวถึงความปรารถนาหรือค่าความคิดที่เป็นที่มาของความพึงพอใจ แต่ก็มีไม่น้อยที่ให้ความสนใจในความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับความสำเร็จในการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากการสำรวจผลงาน การศึกษาในเรื่องนี้ที่ผ่านมามีการพบว่ามีความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถูกพิจารณาในแง่ทัศนคติ รูปแบบของแรงจูงใจ ความคาดหวังในการได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

ความพึงพอใจในแงุ่มที่เป็นทัศนคตินี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นความรู้ความเข้าใจกล่าวคือเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความเข้าใจอยู่ก่อนแล้วหรือเป็นความรู้สึกความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้

ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมเป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) ความพึงพอใจในการบริการมี ความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจหมายถึงการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยบุคคลจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนประสบการณ์และการรับรู้ต่างกันไปในสถานการณ์การบริการเช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใด ๆ มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้

ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องต่อความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนต่อความคาดหวังดังกล่าว

## 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการความพึงพอใจในการให้บริการ

ศิริ พันธุ์ทา (2562) ศึกษาการสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบันในการบริหารงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งหลักของการบริหารเพื่อสร้างคุณภาพ คือ หลักและวิธีของการให้บริการ จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ เทคนิคในการบริการ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ความคาดหวังของการรับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เป็นจุดเด่นต่อการให้บริการกับผู้รับบริการและเป็นผลต่อยอดการให้บริการที่สร้างเสริมความชำนาญให้กับบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ โดยได้นำเสนอแนวทางการดำเนินงานและการปฏิบัติ ทางด้านหลักวิธีการให้บริการ เทคนิคการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการความคาดหวังของการรับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

1. หลักวิธีการให้บริการ มีหลักการการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ผู้รับบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกันหมายความว่าทุก ๆ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ

2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) ในการให้บริการต้องเรียนรู้ว่าการบริการสาธารณะควรจะเป็นตามเวลาอย่างเสมอ การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐถือว่าไม่มีประสิทธิภาพหากไม่ทำตามเวลาหรือไม่สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ทัน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะควรมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น ควรมีบุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เพียงพอเพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม ความเสมอภาคและการตรงต่อเวลาไม่มีความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสมนี้อาจสร้างความไม่ยุติธรรมให้กับผู้รับบริการได้

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) การให้บริการสาธารณะที่มีความสม่ำเสมอ ควรเน้นไปที่การประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ควรเน้นที่ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการให้บริการที่เป็นสาธารณะที่สีกการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

2. เทคนิคการให้บริการ เน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระทำงานบริการอย่างเต็มที่ และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป การให้บริการด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้ให้แค่เสร็จสิ้นไป โดยให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) ระบบงาน (Task System) และพนักงาน (Staff)

3. คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใด ก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่ง เกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น 10 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ อธิบายไม่ตรี การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจและสิ่งที่สัมผัสได้

4. คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี (ตามที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น)

5. ความคาดหวังของการรับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

6. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ วิธีที่ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ได้รับในแง่บวกหรือลบ โดยการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากบริการกับความคาดหวังของพวกเขา สิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้ ได้แก่ ผลิตภัณ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการ เป็นต้น

**คุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ**

การสร้างคุณภาพที่ดีให้กับบริการสามารถส่งผลต่อการรับรู้ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จนสามารถเกิดเป็นจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ และผลิตภัณ์ ในการบริการและการขายในทุกรูปแบบ จิตรา กาสาเอก, สุณีย์ ล่องประเสริฐ และนิศย์ หทัยสรวงศ์ สุขศรี (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการบริษัทลิสซิ่ง ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทลิสซิ่ง ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการต่อบริษัทลิสซิ่ง จากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ จำนวน 400 คน จากสถานที่ต่างๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ตลาด

สด ตลาดเกษตร ถนนคนเดิน และบริษัทลิสซิ่ง สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทลิสซิ่ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นโดยรวม ว่าการบริการดีระดับมากที่สุด การศึกษาทางด้านความจงรักภักดีของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีการใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ ความรู้สึก และความมั่นคงต่อสินค้าและบริการ ที่แสดงถึงความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ เมื่อการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ประเด็น พบว่า ในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำมาก แต่การศึกษาก็ทำให้เห็นว่า ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการให้บริการกับความจงรักภักดีในการให้บริการทำให้ทราบว่า มีอิทธิพลต่างๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว การศึกษาของคณุตม์ ระเบิดเมณี (2557) ชี้ให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการและการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อิทธิพลคุณภาพบริการมีผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลคุณภาพการบริการอิทธิพลคุณภาพการบริการมีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ 4) ด้านความเอาใจใส่

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2566 ทางคณะผู้ดำเนินการศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขอบเขตการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,879 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 380 คน

#### จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยให้  $n$  = ขนาดของตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95

แทนค่าในสูตร

$$\frac{5,879}{1 + 5,879 * (0.05)^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 374.52

เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล (Size of missing data) คณะผู้วิจัยจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 380 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 380 คน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน กำหนดให้ทำการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภารกิจการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทศกิจฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดพื้นที่การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตระยะเวลาในการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2566 คณะผู้ประเมินใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2566

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามความคิดเห็น จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื้อหาครอบคลุมข้อมูลจำเป็นในการประเมินความพึงพอใจการบริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่สอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ จำนวนครั้ง และงานบริการด้านที่เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยกำหนดไว้จำนวน 10 งานเป็นตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงประเมินความพึงพอใจและเลือกไม่เกิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทศกิจฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	3
พึงพอน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	2
พึงพอน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย  
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (open-ended)

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย คณะผู้วิจัยเริ่มศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับของการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัย และนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จให้ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบความถูกต้องก่อนการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน การสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในการเข้าเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง และตรงตามการขอรับบริการ
2. ผู้แทนจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ นำแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้เก็บ นำส่งแก่คณะผู้วิจัยเพื่อการวิเคราะห์ ประมวลผล และจัดทำสรุปผลการศึกษาต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนา ประกอบเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อลักษณะงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ 10 ด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) และการแปลผลระดับความพึงพอใจ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน 3
พึงพอน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน 1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 หรือ ร้อยละ 90-100	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 หรือ ร้อยละ 80-89	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.50 หรือ ร้อยละ 70-79	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 หรือ ร้อยละ 60-69	หมายถึง ระดับความพึงพื่อน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 หรือ ร้อยละ 50-59	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ได้รวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2566 วิเคราะห์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อลักษณะงานตามภารกิจ 10 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านสาธารณสุข 2) งานด้านบริการกฎหมาย 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้และภาษี 5) งานด้านเทศกิจฯ 6) งานด้านทะเบียน 7) งานด้านโยธา 8) งานด้านพัฒนาชุมชน 9) งานด้านสิ่งแวดล้อม และ 10) งานด้านรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5 ระดับมาก คะแนนเท่ากับ 4 ระดับปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3 ระดับน้อย คะแนนเท่ากับ 2 และระดับน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากการประเมินการรับบริการวิเคราะห์ผลข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามลักษณะงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ตามรายละเอียดที่จะนำเสนอในบทนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง โดยผู้ใช้บริการจำนวน 380 คน ที่เข้าใช้บริการในด้านต่างๆ หรือติดต่องานบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยเข้าใช้บริการที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพบว่า กลุ่มประชาชนเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนและต่อปีจำนวนที่แตกต่างกัน โดยคณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการเข้าใช้บริการที่มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 1 ครั้งต่อปีให้เห็นเป็นข้อมูล

โดยรวม รวมทั้งช่วงเวลาและงานบริการที่เข้ารับบริการดังรายละเอียดข้อมูลที่น่าสนใจในตาราง 4.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คน	ร้อยละ
1. 1 ครั้ง/เดือน	7	1.84
2. 2 ครั้ง/เดือน	17	4.46
3. 3 ครั้ง/เดือน	29	7.61
4. 1 ครั้ง/ปี	30	7.87
5. 2 ครั้ง/ปี	44	11.58
6. 3 ครั้ง/ปี	72	18.90
7. 4 ครั้ง/ปี	71	18.64
8. 5 ครั้ง/ปี	59	15.49
9. 6 ครั้ง/ปี	23	6.04
10. ไม่ตอบคำถาม	13	3.94
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบข้อมูลการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกออกเป็นการเข้ารับบริการต่อเดือนและการเข้ารับบริการต่อปีมีค่าเฉลี่ยในระดับที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน พบว่า การเข้ารับบริการมากที่สุด คือ 3 ครั้งต่อปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 รองลงมาเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 4 ครั้งต่อปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 สำหรับค่าเฉลี่ยของการเข้ารับบริการต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการเข้ารับบริการประมาณ 3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 ตามด้วยจำนวน 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46

ตารางที่ 4.2 ช่วงเวลาการรับบริการ

รายการ	คน	ร้อยละ
1. 08.30 – 10.00 น.	210	55.1
2. 10.01 – 12.00 น.	114	30
3. 12.01 – 14.00 น.	45	11.8
4. 14.01 – 16.30 (ปิดทำการ)	10	2.6
5. ไม่ตอบคำถาม	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงช่วงเวลาของการเข้ารับบริการพบว่า ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการมากที่สุดเป็นช่วงเช้า เวลา 08.30 – 10.00 น. จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา เป็นช่วงก่อนเที่ยง เวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.3 งานที่ขอรับบริการ

รายการ	คน	ร้อยละ
1. บริการและกฎหมาย	61	16
2. การศึกษา	59	15.5
3. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	195	51.4
4. สาธารณสุข	57	15
5. ไม่ตอบคำถาม	8	2.1
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

สำหรับงานที่เข้ารับบริการ จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา เป็นงานบริการและกฎหมาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ตามด้วยงานด้านการศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ขณะเดียวกัน ไม่ประสงค์ตอบคำถาม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	181	47.5
2. หญิง	191	50.1
3. ไม่ตอบคำถาม	8	2.4
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 21 ปี	29	7.6
2. 21 – 30 ปี	117	30.7
3. 31 – 40 ปี	107	28.3
4. 41 – 50 ปี	64	16.8
5. 51 – 60 ปี	45	11.8
6. 61 ปีขึ้นไป	15	3.9
7. ไม่ตอบคำถาม	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>สถานะภาพการสมรส</b>		
1. โสด	106	28.1
2. สมรส	251	65.9
3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	17	4.5
4. ไม่ตอบคำถาม	6	1.6
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	174	45.7
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	27.8
3. อนุปริญญา/ปวส.	51	13.4
4. ปริญญาตรี	50	13.1
5. ปริญญาโท	0	0
6. สูงกว่าปริญญาโท	0	0
7. ไม่ตอบคำถาม	0	0
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

รายการ	คน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.9
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	40	10.5
3. เกษตรกร	172	45.4
4. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	2.1
5. ค้าขายย่อย/อาชีพอิสระ	15	3.9
6. ว่างาน	10	2.6
7. นักเรียน/นักศึกษา	44	11.5
8. รับจ้างทั่วไป	78	20.5
9. อื่น ๆ	0	0
10. ไม่ตอบคำถาม	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>	6,553	บาท
<b>รายได้สูงสุดต่อเดือน</b>	220,000	บาท
<b>รายได้ต่ำสุดต่อเดือน</b>	500	บาท

จากตารางสถิติข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นเพศของผู้ที่เข้ารับบริการ พบว่า เพศที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ขณะที่เพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงานและสร้างครอบครัว ส่วนสถานะภาพของผู้เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสแล้ว จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือผู้ที่มีสถานะภาพโสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการอยู่ในช่วงการศึกษาที่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 27.8 ส่วนผู้ที่เข้ารับบริการที่อยู่ในระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ในขณะที่ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีไม่มีผู้เข้ารับบริการ

กลุ่มอาชีพที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาเป็นกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผู้เข้ารับบริการน้อยที่สุดจะเป็นกลุ่ม ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

เมื่อพิจารณารายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,553 บาท โดยรายได้สูงสุดต่อเดือน คือ 220,000 บาทและรายได้ต่ำที่สุดต่อเดือน คือ 500 บาท

#### 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อลักษณะงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจต่องานพัฒนาพื้นฐานด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทศกิจฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ โดยแบ่งการตอบแบบสอบถามส่วนนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกลักษณะงานที่เข้ารับบริการได้มากกว่า 4 งาน จกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน มีคนตอบจำนวน 379 คน และมีเพียง 1 คนที่ไม่เลือกตอบคำถามในส่วนนี้ การแสดงข้อมูลจะแสดงจำนวนคำตอบของแต่ละด้านที่มีถูกเลือกตอบ ค่าร้อยละของงานแต่ละด้านและจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการเลือกเข้ารับบริการตามลักษณะงานในด้านต่าง ๆ แสดงตามรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 การเข้ารับบริการลักษณะงานตามภารกิจ

ส่วนงานที่รับบริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละคำตอบ	ร้อยละจำนวนผู้ตอบ
1. งานด้านสาธารณสุข	82	9.8	21.6
2. งานด้านบริการกฎหมาย	51	6.1	13.5
3. งานด้านการศึกษา	74	8.8	19.5
4. งานด้านรายได้และภาษี	128	15.3	33.8
5. งานด้านเทศกิจฯ	58	6.9	15.3
6. งานด้านทะเบียน	116	13.9	30.6
7. งานด้านโยธา	60	7.2	15.8
8. งานด้านพัฒนาชุมชน	212	25.30	55.90

9. งานด้านสิ่งแวดล้อม	23	2.70	6.10
10. งานด้านรักษาความปลอดภัย	33	3.90	8.70
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	837	100.00	220.80

จากตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการเข้ารับบริการงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแบ้ ในตารางที่ 4.5 ทั้ง 10 งาน พบว่า ลักษณะงานที่มีผู้เข้ารับบริการมากที่สุด 5 งาน คือ งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 212 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมาทางด้านด้านรายได้ และภาษี จำนวน 128 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.3 งานด้านทะเบียน จำนวน 116 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.9 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.8 และงานด้านการศึกษา จำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8 ในขณะที่งานที่เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแบ้น้อยที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.70

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน ระดับมากเท่ากับ 4 คะแนน ระดับปานกลางเท่ากับ 3 คะแนน ระดับน้อยเท่ากับ 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน ตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.51	พอใจมาก	85.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18	0.46	พอใจมาก	83.64
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.54	พอใจมาก	87.17
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.51	พอใจมาก	83.91
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	4.25	0.44	พอใจมาก	85.06

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.06 ( $\bar{X}=4.25$ , S.D. =0.44) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.80 ( $\bar{X}=4.29$ , S.D. =0.51) ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.64

( $\bar{X}$  =4.18, S.D. =0.46) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{X}$ =4.36, S.D. =0.54) ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.91 ( $\bar{X}$ =4.20, S.D. =0.51)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมี ความคล่องตัว	4.34	0.64	พอใจมาก	86.80
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	0.66	พอใจมาก	85.20
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.22	0.64	พอใจมาก	84.40
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียม กัน)	4.35	0.71	พอใจมาก	87.00
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	4.31	0.67	พอใจมาก	86.20
1.6 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรง ความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.63	พอใจมาก	85.40
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.29</b>	<b>0.51</b>	<b>พอใจมาก</b>	<b>85.80</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ**พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ 85.80 ( $\bar{X}$  =4.29, S.D =0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยค่าร้อยละมากที่สุด คือ ด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ( $\bar{X}$  = 4.35, S.D.= 0.71) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 86.80 ( $\bar{X}$  = 4.34, S.D.= 0.64) ในขณะที่ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 86.20 ( $\bar{X}$  = 4.31, S.D.= 0.67)

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการอย่าง สม่าเสมอ ต่อเนื่อง รวดเร็วและทั่วถึง หลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ป้ายประกาศ ฯลฯ	4.24	0.58	พอใจมาก	84.80
2. มีสถานที่ให้บริการหรือสำนักงานและการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสม	4.21	0.56	พอใจมาก	84.20
3. มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ การให้บริการนอกเวลา การให้บริการล่วงเวลา	4.25	0.65	พอใจมาก	85.00
4. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายด่วนนายกฯ ปลัดฯ ช่องรับความคิดเห็น ฯลฯ	4.06	0.66	พอใจมาก	81.20
5. มีการพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการติดต่อ ประสานงานกิจกรรมอย่างสม่าเสมอและต่อเนื่อง	4.21	0.62	พอใจมาก	84.20
6. มีช่องทางบริการทางด้านดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.12	0.65	พอใจมาก	82.40
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.18</b>	<b>0.46</b>	<b>พอใจมาก</b>	<b>83.64</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอมะเข่เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ**พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ 83.64 ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D.= 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจด้วยค่าร้อยละมากที่สุด คือ มีการพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการ ติดต่อ ประสานงานกิจกรรมอย่างสม่าเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 85.00 ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D.= 0.65) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการอย่าง สม่าเสมอ ต่อเนื่อง รวดเร็วและทั่วถึงหลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ป้ายประกาศ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 84.80 ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D.= 0.58) และช่องทางการให้บริการมีสถานที่ให้บริการหรือสำนักงานและการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสม และช่องทางการพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการ ติดต่อ ประสานงานกิจกรรมอย่างสม่าเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.20

( $\bar{x} = 4.21$ , S.D.= 0.56) ในขณะที่ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการอย่าง สม่่าเสมอ ต่อเนื่อง รวดเร็วและทั่วถึงหลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ป้ายประกาศ ฯลฯ คิด เป็นร้อยละ 84.20 ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D.= 0.62)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.36	0.70	พอใจมาก	87.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.67	พอใจมาก	87.40
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	4.39	0.68	พอใจมาก	87.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ปัญหาได้	4.33	0.65	พอใจมาก	86.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.63	พอใจมาก	87.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.30	0.64	พอใจมาก	86.00
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.36</b>	<b>0.54</b>	<b>พอใจมาก</b>	<b>87.17</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจต่องานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในองค์การ บริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอมะละเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับ**พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D.= 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่ สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D.= 0.68) และ 87.80 ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D.= 0.63) ตามลำดับ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40 ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D.= 0.67) และด้าน ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.20 ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D.= 0.70) ในขณะที่ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการมีความซื่อสัตย์

สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 86.00 ( $\bar{x} = 4.30, S.D. = 0.64$ )

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.11	0.72	พอใจมาก	82.20
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.17	0.63	พอใจมาก	83.40
3. ความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวม	4.27	0.64	พอใจมาก	85.40
4. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.20	0.68	พอใจมาก	84.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.12	0.67	พอใจมาก	82.40
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	4.28	0.66	พอใจมาก	85.60
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.22	0.60	พอใจมาก	84.40
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารให้ความรู้	4.21	0.59	พอใจมาก	84.20
<b>ผลรวมทุกด้าน</b>	<b>4.20</b>	<b>0.51</b>	<b>พอใจมาก</b>	<b>83.91</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอมะเข่เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ**พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ 83.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละมากที่สุด คือ ด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.60 ( $\bar{x} = 4.28, S.D.=0.66$ ) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 85.40 ( $\bar{x} = 4.27, S.D.=0.64$ ) และป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 84.40 ( $\bar{x} = 4.22, S.D.=0.60$ )

ในขณะที่ด้านที่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.20 ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D.=0.72)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี 2566 สามารถสรุปผลการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ด้านสาธารณสุข งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้และภาษี งานด้านเทคนิคฯ งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านรักษาความปลอดภัย ตามกรอบการดำเนินงานการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่
  - 1) ขั้นตอนการให้บริการ
  - 2) ช่องทางการให้บริการ
  - 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 4) สิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจแต่ละส่วน สามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเข้ารับบริการเพื่อการติดต่อขอความช่วยเหลือหรือประสานเรื่องต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ในวันทำการปกติ จะเข้ารับบริการบ่อยที่แตกต่างกัน หากโดยเฉลี่ยต่อเดือน จะเข้ารับบริการ 3 ครั้งต่อเดือนบ่อยที่สุด ตามด้วย 2 ครั้งต่อเดือน หากพิจารณาการเข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี จะมีตั้งแต่เข้ารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งต่อปี ไปจนถึง 6 ครั้งต่อปี โดยเฉลี่ยแล้วเข้ารับบริการ 3 ครั้งต่อปี มากที่สุด ตามด้วย 4 ครั้งต่อปี

2. ช่วงเวลาการเข้ารับบริการจากหน่วยงานในวันทำการส่วนใหญ่ประชาชนเข้ารับบริการตลอดทั้งวัน ช่วงเวลาที่ผู้คนเข้ารับบริการมากที่สุดเป็นช่วงเช้าตั้งแต่เวลาเปิดทำการ 08.30 – 10.00 น. และช่วงสาย 10.01 – 12.00 น. งานบริการหลักๆ ที่เข้ารับบริการ คือ งานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านกฎหมายเป็นหลัก

3. สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา อาชีพ แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงเป็นเพศที่เข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย และอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ซึ่งก็เป็นช่วงวัยทำงานและวัยที่บรรลุนิติภาวะสามารถทำกิจกรรมจากหน่วยงานราชการได้ ซึ่งก็เป็นบุคคลที่สมรสแล้ว หากพิจารณาด้านระดับการศึกษา เนื่องด้วยตำบลป่าแป๋เป็นตำบลที่จัดตั้งและอยู่นอกเมือง ผู้ติดต่อรับบริการอาจเป็นบุคคลชาวบ้านทั่วไปในชุมชน ดังนั้นระดับการศึกษาจะอยู่ในช่วงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่าเป็นส่วนใหญ่ และด้วยเหตุผลดังกล่าวอาชีพของประชาชนจะประกอบอาชีพที่เป็นเกษตรกรและรับจ้างทั่วไปอยู่ในบริเวณชุมชน

4. งานที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลป่าแป๋เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นงานบริการเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานบริการและกฎหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Derivation) ค่าร้อยละ (Percentage) ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการที่กำหนด ทั้ง 10 งาน คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) งานด้านบริการกฎหมาย 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้และภาษี 5) งานด้านเทคนิคฯ 6) งานด้านทะเบียน 7) งานด้านโยธา 8) งานด้านพัฒนาชุมชน 9) งานด้านสิ่งแวดล้อม และ 10) งานด้านรักษาความปลอดภัย ตามตัวชี้วัดค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่

มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พอสรุปได้ดังนี้

### 5.1.2 การประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานตามภารกิจให้บริการ ทั้ง 10 งาน

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการจากงานตามภารกิจทั้ง 10 ด้าน โดยเฉลี่ยทั้ง 10 ด้าน โดยเรียงลำดับลักษณะงานที่เข้ารับบริการมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ

1. งานด้านพัฒนาชุมชน	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 212 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30
2. งานด้านรายได้และภาษี	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 128 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.3
3. งานด้านทะเบียน	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 116 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.9
4. งานด้านสาธารณสุข	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.8
5. งานด้านการศึกษา	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 74 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8
6. งานด้านโยธา	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 60 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.2
7. งานด้านเทศกิจฯ	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 58 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.9
8. งานด้านบริการกฎหมาย	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.1
9. งานด้านรักษาความปลอดภัย	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.90
10. งานด้านสิ่งแวดล้อม	มีผู้เข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

สรุป ผลจากกรวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลักษณะงาน 10 ด้านและการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีงบประมาณ 2566 ตามคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมทั้งรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.06 ( $\bar{x}=4.25$ , S.D. =0.44)

#### 5.1.2 การประเมินแยกตามภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 85.80 ( $\bar{x} = 4.29$ , S.D.=0.51)

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.64 ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. =0.46)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D.=0.54)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.91 ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. =0.51)

## 5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสาธารณสุข 2) งานด้านบริการกฎหมาย 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้และภาษี 5) งานด้านเทศกิจฯ 6) งานด้านทะเบียน 7) งานด้านโยธา 8) งานด้านพัฒนาชุมชน 9) งานด้านสิ่งแวดล้อม และ 10) งานด้านรักษาความปลอดภัย โดยกำหนดกรอบความพึงพอใจคุณภาพการบริการจากตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการประเมิน ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก เรียงลำดับความพึงพอใจตามรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.17 ( $\bar{x} = 4.36$ , S.D.=0.54) ตามด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.80 ( $\bar{x} = 4.29$ , S.D.=0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.91 ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. =0.51) และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.64 ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. =0.46) ทั้งนี้การจัดการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋จัดให้มีการให้บริการในแต่ละส่วนภายในหน่วยงานได้ดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ปัญหาได้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนประเมินความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกในการให้บริการ ตามด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ความรวดเร็วในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ

ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวม อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ และด้านสุดท้ายที่ประชาชนประเมินความพึงพอใจในอันดับน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ที่มี การพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการ ติดต่อกับประชาชนงานกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีสถานที่ให้บริการหรือสำนักงานและการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสม มีช่องทางบริการทางด้านดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ในการศึกษาความพึงพอใจของยุวภาพ ยุวภาค (2563) ที่ประชาชนประเมินความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่พึงพอใจมากที่สุด ตามด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งก็ถือว่าเป็นด้านที่สำคัญในการให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความมีจิตบริการของหน่วยงานที่จะช่วยขับเคลื่อนการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและประชาชนไปในทางที่ดี อีกทั้งด้านอื่นก็ยังมี ความสำคัญไม่แพ้กัน ทุกด้านที่ต้องได้รับการพัฒนาในทางที่ดีให้มากขึ้นต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการประชาชน 10 งาน ได้แก่ ความพึงพอใจด้าน สาธารณสุข ความพึงพอใจงานด้านบริการกฎหมาย ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจฯ ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ความพึงพอใจงานด้านโยธา ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชน ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อม และ ความพึงพอใจงานด้านรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ดังนั้น ถึงแม้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หน่วยงานควรพิจารณาการให้บริการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากการประเมินครั้งนี้ และครอบคลุมประเด็นที่นำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเพื่อการบริการให้แก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการสนับสนุนการบริการจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่ได้นำเสนอ เพื่อนำไปพัฒนาต่อไป เช่นเดียวกันการรับฟังปัญหาในการให้บริการที่สะท้อนผ่านการประเมินสามารถทำให้ หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงได้ถูกจุดและตรงตามความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชน จะยังเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- คุณุตม์ ระเบิดเมทนี. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจ ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตรา กาสาเอก, สุณีย์ ล่องประเสริฐ และนิത്യ หทัยวิงศ์ สุขศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง. วารสารวิทยาการจัดการ, 3(2). 143-166.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมพริ้นติ้ง.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- วิชชุกร นาครชน. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ค้าแม่ข่ายแก๊ส ต่อกิจกรรมนาหูก้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสียบึงสัตว์เพื่อการจำหน่าย. เข้าถึงได้จาก: <http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุภาพร ยุภาศ. (2563). ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ราชบัณฑิตยสถาน, (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์

ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ : งามาธิปไตยพยาบาลสาร, 91 – 95.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์มและโซ เท็กซ์ จำกัด.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2559). ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า.

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโกล อำเภอมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566.

อิทธิรัตน์ชนน้อย. (2550). ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kotler, P. (2000). Marketing management : Analysis, planning, implementation and control(9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.

Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(1), 12-40.

Shelly,G.B. (1975). **Business systems analysis and design**. Fullerton : Anaheim .

Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reingeld

Company. Schermerhorn, 1984, Morse, 1953, Strauss & Sayless, 1960, Applewhite ,1965.

ภาคผนวก



## แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

แบบประเมินนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ เพื่อนำผลความพึงพอใจ การใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานตามภารกิจ 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการนี้ เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจเป็นประโยชน์สูงสุด โดยจะนำผลของการสำรวจไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ผู้สำรวจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบตามความจริงและผู้สำรวจขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

สถานที่สอบถาม.....

ผู้สอบถาม.....

เวลาเริ่ม.....น. ถึง.....น.

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....



#### 4. ระดับการศึกษา

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา / ปวส.                | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี                |
| <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท                        | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาโท          |

#### 5. อาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/รัฟนั้กงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท      |
| <input type="checkbox"/> 3. เกษตร / ประมง                   | <input type="checkbox"/> 4. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ        | <input type="checkbox"/> 6. ว่างงาน                    |
| <input type="checkbox"/> 7. นักเรียน/นักศึกษา               | <input type="checkbox"/> 8. รับจ้างทั่วไป              |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....          |  |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

#### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านระบุลักษณะส่วนงานที่ท่านรับบริการ (สามารถเลือกไม่เกิน 4 งาน)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. งานด้านสาธารณสุข                        | <input type="checkbox"/> 2. งานด้านบริการกฎหมาย                       |
| <input type="checkbox"/> 3. งานด้านการศึกษา                         | <input type="checkbox"/> 4. งานด้านรายได้หรือภาษี                     |
| <input type="checkbox"/> 5. งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย        | <input type="checkbox"/> 6. งานด้านทะเบียน                            |
| <input type="checkbox"/> 7. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 8. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม        |
| <input type="checkbox"/> 9. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ             | <input type="checkbox"/> 10. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่<br>สาธารณะ |

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน แบ่งตามระดับเกณฑ์ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

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

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ความรวดเร็วในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)					
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
- ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง รวดเร็วและทั่วถึงหลากหลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ป้ายประกาศ ฯลฯ					
- มีสถานที่ให้บริการหรือสำนักงานและการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสม					
-มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ การให้บริการนอกเวลา การให้บริการล่วงหน้า					
- มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น สายด่วนนายกฯ ปลัดฯ ช่องรับความคิดเห็น ฯลฯ					
- มีการพัฒนา ปรับปรุง ช่องทางการให้บริการ ติดต่อ ประสานงานกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
- มีช่องทางบริการทางด้านดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ปัญหาได้					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ					
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
- ความสะอาดของสถานที่บริการโดยรวม					
- อุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้ บริการ					
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือ เอกสารให้ ความรู้					

#### **ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

##### 4.1. ประเด็นปัญหาในการรับบริการ

.....

.....

.....

##### 4.2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

##### 4.3. ท่านมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใด เพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข



คำสั่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน  
ที่ ๗๕/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี ๒๕๖๖

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน  
เพื่อให้การดำเนินงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารโครงการวิจัย มีหน้าที่ กำหนดกรอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการสำรวจ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน ออกแบบการดำเนินงานการประเมินงาน ตลอดจนการตรวจประเมิน  
รายงานฉบับสมบูรณ์และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๑	คณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	ประธานกรรมการ
๑.๒	รองคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอนทุกคน	กรรมการ
๑.๓	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทุกคน	กรรมการ
๑.๔	ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑.๕	หัวหน้าสำนักงานคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจผลงาน มีหน้าที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย

๒.๑	รองคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอนฝ่ายวิชาการ	ประธานกรรมการ	
๒.๒	รองคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอนฝ่ายวิจัยฯ	รองประธานกรรมการ	
๒.๓	อาจารย์สุพจน์	คำมะนิด	กรรมการ
๒.๔	อาจารย์อาทิตย์	ศรีจันทร์ดร	กรรมการ
๒.๕	อาจารย์ ดร.จีรัง	คำนวนตา	กรรมการและเลขานุการ

๓. คณะนักวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยา

เขตแม่ฮ่องสอน ตามกรอบของโครงการวิจัย โดยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล ข้อมูล การจัดทำรายงานและรายงานฉบับสมบูรณ์ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

๓.๑	รองคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอนฝ่ายวิจัยฯ		ประธานกรรมการ
๓.๒	อาจารย์ ดร.รักคุณ	ปัญญาธำไกร	กรรมการ
๓.๓	อาจารย์ ดร.จีรัง	คำนวนตา	กรรมการ
๓.๔	อาจารย์สุพจน์	คำมะนิค	กรรมการ
๓.๕	อาจารย์สุธาวัลย์	สัจสมบูรณ์	กรรมการ
๓.๖	อาจารย์वासนา	อังศุณีย์ลาภา	กรรมการ
๓.๘	อาจารย์อาทิตย์	ศรีจันทร์ตร	กรรมการและเลขานุการ

๔. ผู้ปฏิบัติงาน ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวก สันับสนุนการดำเนินการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมโครงการ การดำเนินงานด้านธุรการ การจัดส่งรูปเล่มรายงานและงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการบริหารโครงการวิจัย ประกอบด้วย

๔.๑	รองคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอนฝ่ายวิจัยฯ		ประธานกรรมการ
๔.๒	หัวหน้าสำนักงานคณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน		กรรมการ
๔.๓	นายศรายุทธ	เงาคำ	กรรมการ
๔.๔	นางสาวศศิธร	ไพโรพนาศิริเลิศ	กรรมการ
๔.๕	นายอนุสรณ์	คัมภีร์	กรรมการ
๔.๖	นางสาวเปมิกา	อรรคชาติ	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ให้บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พรธิไพทว)  
คณบดีวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน