



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิด

ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL WELFARE  
DEMANDS OF NEWBORN CHILDREN IN THE AREA OF CHUMPHON  
MUNICIPALITY OFFICE CHUMPHON PROVINCE

นางสาวอวิชดา ทองนอก

รหัสนักศึกษา 62205033

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา

CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## CO-OPERATIVE EDUCATION

FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL WELFARE  
DEMANDS OF NEWBORN CHILDREN IN THE AREA OF CHUMPHON  
MUNICIPALITY OFFICE CHUMPHON PROVINCE

MISS AWATCHADA THONGNOK  
STUDENT ID 62205033

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR THE  
DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS ADMINISTRATION  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2022**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร  
FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL WELFARE DEMANDS OF NEWBORN CHILDREN IN THE AREA OF CHUMPHON MUNICIPALITY OFFICE CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา

นางสาวอาวีชดา ทองนอก

รหัสประจำตัว

62205033

ปริญญา

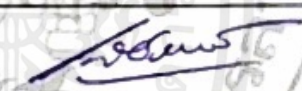

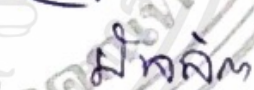
บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรภรณ์ ชัชวาลชาดูชนกิจ

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรภรณ์ ชัชวาลชาดูชนกิจ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชระ ศิลปเสวตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุนงกฎ	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชระ ศิลปเสวตร์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 23 เดือน พ.ค. พ.ศ. 66.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาว อาริชาดา ทองนอก
รหัสนักศึกษา	62205033
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนิก

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3) เพื่อวิเคราะห์การรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร taro yamane ได้จำนวน 396 คน และใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าประสิทธิเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.982 เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.74 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.26 ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 มัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ปวช/ปวส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 และปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Research topic	FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL WELFARE DEMANDS OF NEWBORN CHILDREN IN THE AREA OF CHUMPHON MUNICIPALITY OFFICE CHUMPHON PROVINCE
Student's Name	Miss. Awatchada thongnok
Student ID	62205033
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Project Advisors	Assistant Professor Petcharaporn Chatchawanchanakit

### Abstract

This study is a quantitative study, objective 1) Study general information on people using newborn welfare services in Chumphon City, Chumphon Province. 2) Study the level of opinion perception towards media types and sources. Service quality and effectiveness factors of newborn social welfare system management in Chumphon City, Chumphon Province 3) Analyze the understanding of media sources that affect the effectiveness of the management of newborn social welfare system in Chumphon City Chumphon Province 4) Analyze the service quality factors that affect the efficiency of newborn social welfare management in Chumphon City. Chumphon Province. The population used for the study was the residents of Chumphon City. The sample was calculated using the Taro Yamane formula. There were a total of 396 people and a questionnaire with a quality check and confidence coefficient of 0.982 was used as the research tool. The statistical data used for analyzing data includes descriptive statistical data, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and statistical data.

The study found that the majority of respondents were 292 women, accounting for 73.74% followed by 104 men. The education level of the majority of respondents in 26.26 is lower than that of 128 in secondary school, accounting for 32.33% of the 47 in secondary school. 65 people in 11.86 professions/professions, accounting for 16.41%, 156 people with bachelor's degrees or above, accounting for 39.39%, and media awareness factors. Service quality factors affect the effectiveness of the management of the newborn social welfare system in Chumphon City. Statistical significance of Chumphon Province 0.05

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษานี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไขปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา และขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตร บริหารธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการที่ได้แนะแนวทางในการทำศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องได้ เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใส่ใจและให้กำลังใจ ในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และขอบคุณเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ และขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง ที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาด ประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

อาวีชดา ทองนอก

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญภาพ .....	VII
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	1
1.1 บทนำ.....	1
1.2 การปฏิบัติงาน.....	5
บทที่ 1 บทนำ.....	8
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	8
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	9
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	10
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	12
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 ข้อมูลทั่วไปของอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	13
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูล.....	13
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ.....	15
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ.....	15
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	16
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	17

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.7 แนวคิดความหมายของสวัสดิการ.....	18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.9 ตารางสรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา.....	29
2.10 ตารางสรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	35
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	35
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ.....	42
4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	45
4.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	50
4.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	54
4.5 ผลการวิเคราะห์ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	61

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการส่งผล ต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	63
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	70
5.2 อภิปรายผล.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	76
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จดหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ .....	82
ภาคผนวก ข.แบบสอบถาม.....	90
ภาคผนวก ค.ค่าคุณภาพของเครื่องมือ.....	98
ภาคผนวก ง.ค่าสถิติที่สำคัญต่าง ๆ.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	123

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา.....	40
2.2	สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
2.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	50
2.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
2.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
2.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	52
2.7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูล จากสื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิด ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	52
2.8	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อ ประชาสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็ก แรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	53
2.9	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	54
2.10	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อบุคคลส่งผล ต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	55
2.11	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อโฆษณา ประเภทอื่นๆส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็ก แรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	56
2.12	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.13 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	58
2.14 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการ สังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	59
2.15 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรก เกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	60
2.16 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรก เกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	61
2.17 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความเห็นอกเห็นใจ แก่ผู้รับบริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็ก แรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	62
2.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการ บริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็ก แรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	64
2.19 ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบ สวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	65
2.20 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อส่งผลต่อ ประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาล เมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
2.21	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	72
2.22	ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร.....	78





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทนำ



ภาพที่ 1 สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

### ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร กองสวัสดิการสังคม

ที่อยู่ เลขที่ 333 ถนนปรมินมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมืองชุมพร ชุมพร 86000

### ลักษณะสถานที่ประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก



ภาพที่ 2 ลักษณะงานกองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยสำรวจ การทำโครงการต่างๆ ของงานพัฒนาชุมชน และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. งานช่วยพิมพ์เอกสารต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. งานรับคำร้องเด็กแรกเกิด และจัดเอกสาร
4. งานติดตามผู้กระทำความผิดแล้วพ้นโทษ หรือพักโทษ โดยจัดทำข้อมูลรายงานเรือนจำตามห้วงเวลาที่กำหนด
5. งานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อันชอบด้วยกฎหมายระเบียบแบบแผนทางราชการ

## วิสัยทัศน์และพันธกิจ

### วิสัยทัศน์

"เมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย และเมืองพัฒนาอย่างยั่งยืน"

### พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงการคมนาคมขนส่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน
2. พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น ด้วยการสร้างรายได้ด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
3. พัฒนาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้เป็นระบบ เอื้อต่อการอยู่อาศัยและการดำรงชีพของประชาชน
4. พัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้
5. ให้การสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ป่วยเอดส์
6. สร้างความเป็นเลิศทางการศึกษาโรงเรียนสังกัดเทศบาล เน้นเป็นโรงเรียนของคนในเขตเทศบาลอย่างแท้จริง
7. การกีฬาและนันทนาการแก่ประชาชนทุกช่วงวัย
8. การพัฒนาสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาลป้องกันและระงับโรคติดต่อ
9. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
10. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพัฒนาสวนสาธารณะและเพิ่มพื้นที่สีเขียวของเมืองอย่างยั่งยืน
12. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
13. การรักษาความสงบความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
14. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ
15. ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ให้กับประชาชน
17. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

### ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง    นักศึกษาฝึกสหกิจ

ลักษณะงาน    ลงทะเบียนรับส่งหนังสือ ช่วยจัดทำฎีกา นำเสนอแฟ้มโครงการ ออกพื้นที่เลือกตั้งประธานชุมชน

### บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นาง ลัดดาวัลย์ ธนาศรี    ตำแหน่ง    เจ้าพนักงานธุรการ

### ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1 สิงหาคม 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อหาประสบการณ์การทำงานจริงในสถานประกอบการ
2. เพื่อเรียนรู้การปรับตัวในด้านความรับผิดชอบ ความอดทน และกฎระเบียบของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
3. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
4. เพื่อนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานมาประยุกต์ในการทำงานต่อไป

### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ได้เรียนรู้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรในสถานประกอบการ
4. ฝึกความรับผิดชอบต่อน้ำที่ทำงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย ฝึกตนเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัย เช่น การเข้างานให้ตรงต่อเวลา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน  
เดือน สิงหาคม พศ 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
เรียนรู้งานภายในกองสวัสดิการสังคม	<u>ปัญหาที่พบ</u> เป็นงานที่ยังไม่เคยทำ <u>วิธีการแก้ไข</u> มีการจดบันทึก รายละเอียดลงในสมุด	ได้รับความรู้และได้รับ ประสบการณ์ใหม่ๆ ในที่ฝึกงาน
งานด้านเอกสาร /ลงทะเบียน รับหนังสือ	<u>ปัญหาที่พบ</u> ขาดความรู้ความเข้าใจทำ เอกสาร <u>วิธีการแก้ไข</u> ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ รายละเอียดเนื้อหา และตรวจสอบรายละเอียด ของงานทุกครั้ง	ได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ที่ไม่เคยทำมาก่อน เพื่อเป็นประสบการณ์ ในครั้งต่อ ๆ ไป
พิมพ์รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ	<u>ปัญหาที่พบ</u> - <u>วิธีการแก้ไข</u> -	ได้เรียนรู้เทคนิค การใช้โปรแกรม ในส่วนงานราชการ
ส่งเอกสารเวียนกอง	<u>ปัญหาที่พบ</u> ส่งเอกสารผิด สลับกัน <u>วิธีการแก้ไข</u> ตรวจสอบเอกสารทุกครั้ง ก่อนส่ง	ฝึกความรอบคอบในการ ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน  
เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
ทำเล่มโครงการ	<u>ปัญหาที่พบ</u> ขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำรูปเล่มโครงการ <u>วิธีการแก้ไข</u> สอบถามในเนื้อหาที่ไม่เข้าใจ และทำการจัดบันทึกรายละเอียดต่างๆ	ได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติม
ออกเลขส่งส่วนกลาง/ ออกเลขหนังสือคำสั่ง	<u>ปัญหาที่พบ</u> ลงรายละเอียดของเนื้อหาที่ผิดพลาด <u>วิธีการแก้ไข</u> ทำการแก้ไขในส่วนที่ผิดพลาด และตรวจเช็คความถูกต้องให้ครบถ้วน	ได้เรียนรู้ระบบการทำงานภายในองค์กร
ลงทะเบียนหนังสือรับ	<u>ปัญหาที่พบ</u> เอกสารบางฉบับยังไม่เคยลงรับเอกสาร <u>วิธีการแก้ไข</u> สอบถามเพื่อความแน่ใจเพื่อที่จะได้ไม่เกิดการผิดพลาดอีก	ได้เรียนรู้ระบบการทำงานภายในองค์กร
พิมพ์หนังสือราชการ	<u>ปัญหาที่พบ</u> - <u>วิธีการแก้ไข</u> -	ได้เรียนรู้เทคนิคการใช้โปรแกรมในส่วนงานราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน  
เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
ออกพื้นที่	<u>ปัญหาที่พบ</u> การสื่อสารที่ไม่เข้าใจ <u>วิธีการแก้ไข</u> พูดคุย อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ เข้าใจ	ได้ลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการสังเกตข้อผิดพลาด
ลงทะเบียนรับ/ส่งเอกสารต่างๆ	<u>ปัญหาที่พบ</u> ปัญหาความไม่เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากยังไม่เคยทำมาก่อน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า <u>วิธีการแก้ไข</u> จดบันทึกไว้และตรวจสอบรายละเอียดของงานทุกครั้งว่าได้ทำถูกต้องและครบถ้วน	เรียนรู้ข้อผิดพลาดแต่ละกรณีด้วยตนเองและเรียนรู้ซ้ำ ๆ จนเกิดทักษะการแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง
พิมพ์หนังสือราชการ	<u>ปัญหาที่พบ</u> การพิมพ์เอกสารราชการซึ่งต้องพิมพ์รายชื่อ ตัวเลขต่าง ๆ เช่น ค่าใช้สอย ค่าตอบแทนอื่น ๆ ซึ่งจะพิมพ์ผิดไม่ได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> การทำงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ จำเป็นต้องมีความระมัดระวังและรอบคอบในการตรวจสอบและบันทึก	ได้เรียนรู้เทคนิคการใช้โปรแกรมในส่วนงานราชการ
ออกพื้นที่	<u>ปัญหาที่พบ</u> การสื่อสารที่ผิดพลาด ทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดในการให้คำปรึกษา <u>วิธีการแก้ไข</u> ทำความเข้าใจในรายละเอียดต่างๆ	ฝึกความเป็นระเบียบรอบคอบ และมีการสังเกตข้อผิดพลาดและสามารถนำมาแก้ไขจนสำเร็จลุล่วง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน  
เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
พิมพ์หนังสือราชการ	ปัญหาที่พบ - วิธีการแก้ไข	ได้เรียนรู้เทคนิคการใช้โปรแกรมในส่วนงานราชการ
นำเสนอเพิ่มโครงการ	ปัญหาที่พบ - วิธีการแก้ไข -	ได้ลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการสังเกตในแต่ละส่วนงาน
ออกเลขส่งกองคลัง	ปัญหาที่พบ - วิธีการแก้ไข -	ได้ฝึกความรอบคอบ ในส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย
ออกเลขหนังสือรับรองเงินเดือน	ปัญหาที่พบ - วิธีการแก้ไข -	เรียนรู้ข้อผิดพลาดแต่ละกรณีด้วยตนเองและเรียนรู้ซ้ำ ๆ จนเกิดทักษะการแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งนโยบายหลักของประเทศ ในปัจจุบันได้ระบุดึงการแก้ไขปัญหาความยากจน และการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย รัฐบาลให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็กปฐมวัย (อายุ 0-6 ปี) เป็นช่วงวัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาร่างกาย และสติปัญญา จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีมติเห็นชอบหลักการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และให้เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดที่อยู่ในครัวเรือนยากจน และเสี่ยงต่อความยากจน ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ในวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งโครงการเงินอุดหนุน เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เป็นสวัสดิการสำหรับเด็กในครอบครัว และเป็นการจัดบริการสนับสนุนมิติเศรษฐกิจของครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวที่อยู่ในภาวะยากลำบากทางเศรษฐกิจ สามารถนำเงินอุดหนุนไปใช้ในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการเลี้ยงดูเด็ก เพื่อให้เด็กมีคุณภาพชีวิตที่ดี โครงการเงินอุดหนุนฯ เป็นสวัสดิการที่มีการจัดบริการอย่างรอบด้านผ่านแต่ละขั้นตอนของโครงการฯ ทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสุขภาพการประเมิณสุขภาพแม่และเด็ก หรือการติดตามประเมิณผลพัฒนาการของเด็ก มิติทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างแม่และเด็ก หรือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับเด็ก

นอกจากนี้โอกาสเกิดปัญหาการเข้าไม่ถึงของกลุ่มเป้าหมายแท้จริง (Exclusion error) พร้อมกับการรั่วไหลไปสู่ผู้ที่ยอยู่นอกกลุ่มเป้าหมาย (Inclusion error) แม้ยังไม่มีปัจจัยบ่งชี้ล่วงหน้า (Leading indicator) ที่ชัดเจนว่าเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้อาจเกิดจากการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ อาจอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือยังไม่รู้หนังสือ ไม่กล้าติดต่อหน่วยงานราชการ เพื่อลงทะเบียนหาผู้รับรองสถานะครัวเรือนไม่ได้ถูกเลือกที่รักมักที่ชังจากผู้รับรองสถานะ ส่วนกรณีผู้ขอรับสิทธิที่ไม่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของโครงการ แต่กลับได้เข้าร่วมโครงการฯ นั้น “มีโอกาสดูง” ด้วยเหตุหลายประการ ได้แก่การที่ผู้มาขอรับสิทธิส่วนใหญ่ที่มาขึ้นทะเบียนเพราะเข้าใจว่าเด็กแรกเกิดทุกคนจะได้รับเงินอุดหนุนการกลั่นกรองครัวเรือนยากจน เกี่ยวกับสถานะครัวเรือนยากจน และตรวจสอบได้ยากผู้ลงนามรับรองไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง ไม่มีการตรวจสอบคุณสมบัติตามเกณฑ์ ติดประกาศรายชื่อผู้ขอรับสิทธิไม่มีคนสนใจ อีกทั้งพบว่า การออกแบบคุณสมบัติของครัวเรือนยากจน หรือเสี่ยงต่อความยากจนด้วยการกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อคน ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ เช่น เกณฑ์รายได้ในการขอรับสิทธิไม่มีเอกสารใดๆ รับรองแหล่งรายได้ มีแค่แบบรับรองสถานะครัวเรือนมีความเป็นไปได้ที่ผู้มาขอรับสิทธิจะระบุรายได้ของตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง

ดังนั้น เพื่อให้โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เป็นสวัสดิการสำหรับเด็กในครอบครัว และเป็นการจัดบริการสนับสนุนมิติเศรษฐกิจของครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวที่อยู่ในภาวะยากลำบากทางเศรษฐกิจสามารถนำเงินอุดหนุนไปใช้ในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการเลี้ยงดูเด็ก เพื่อให้เด็กมีคุณภาพชีวิตที่ดี โครงการเงินอุดหนุนฯ เป็นสวัสดิการที่มีการจัดบริการอย่างรอบด้านผ่านแต่ละขั้นตอนของโครงการฯ ทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสุขภาพการประเมิณสุขภาพแม่และเด็กหรือการติดตามประเมิณผลพัฒนาการของเด็ก มิติทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างแม่และเด็กหรือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับเด็ก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยผลของการศึกษาในครั้งนี้จะได้เป็นแนวทางในการที่นำไปพัฒนากระบวนการ และนโยบาย เพื่อช่วยให้กองสวัสดิการสังคมสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร รับทราบปัญหา และความต้องการของประชาชนอีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการ และการใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อผลการดำเนินงานการจ่ายเงินอุดหนุน เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดสู่การถ่ายโอนภารกิจการดำเนินงานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตเพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์การรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

### 1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อนำข้อมูลทั่วไปของประชาชน ที่มาใช้บริการสวัสดิการสังคมเด็กแรกเกิดไปจัดทำฐานข้อมูล

1.3.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.3.3 เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.4.1.1.1 ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ประกอบด้วย สื่อประชาสัมพันธ์, สื่อสิ่งพิมพ์, สื่อบุคคล, สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ

1.4.1.1.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ, ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

1.4.2.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการประกอบด้วย ด้านร่างกาย, ด้านจิตใจ, ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม, ด้านสิ่งแวดล้อม

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการศึกษา คือ เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565

### 1.5 สมมติฐานการศึกษา

1.5.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ประกอบด้วย สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ

1.5.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ



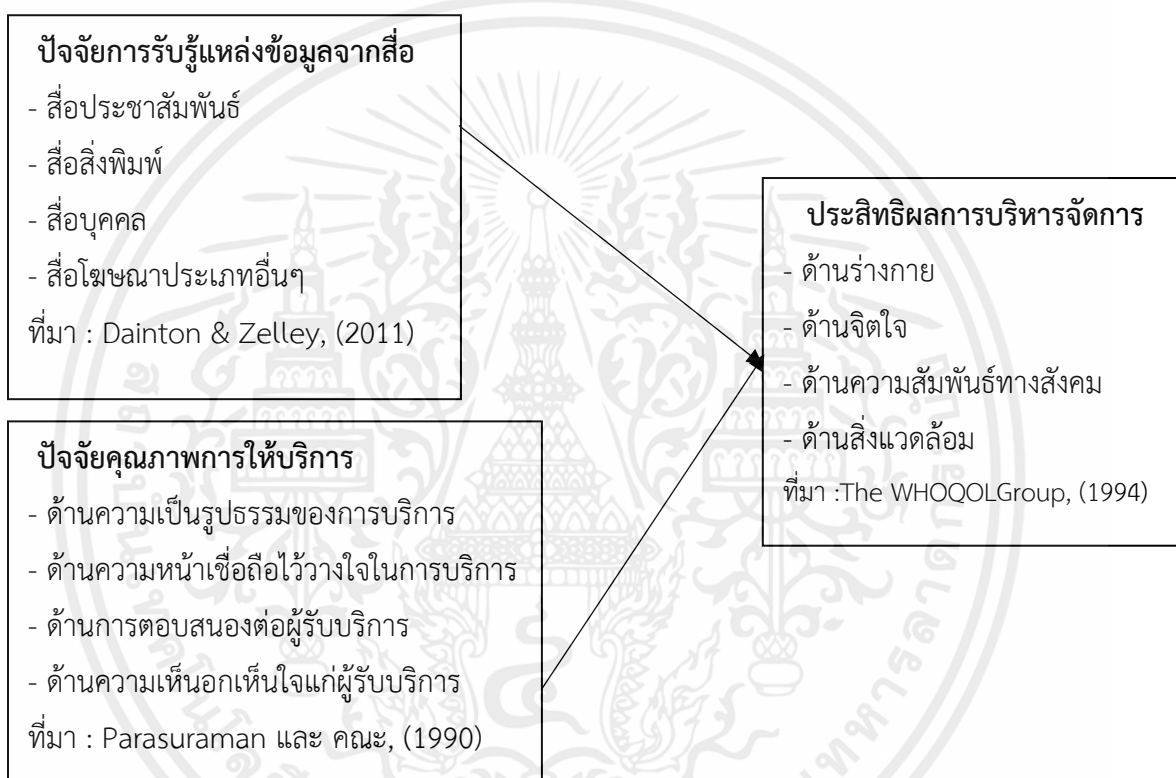
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.6 กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาซึ่งพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การบริหารจัดการ หมายถึง การประสานงานและการบริหารหน้าที่ต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

1.7.2 ระบบสวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม เกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน มีคุณภาพชีวิต และพึ่งตนเองได้

1.7.3 เด็กแรกเกิด หมายถึง ทารกอายุตั้งแต่ 4 สัปดาห์หลังเกิด เป็นวัยที่มีภาวะปกติที่ไม่พบในวัยอื่น ภาวะเหล่านี้อาจทำให้พ่อแม่วิตกกังวลได้

1.7.4 ด้านร่างกาย หมายถึง ร่างกายมีสุขภาพที่ดีมีร่างกายที่แข็งแรงอยากให้ร่างกายมีพลังงานเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

1.7.5 จิตใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เชาวปัญญา ความสำนึก ความมีสติ แต่ความคิดเป็นองค์ประกอบสำคัญของจิตใจที่สามารถรู้เห็นได้ กำกับและควบคุมอย่างชัดเจน

1.7.6 ความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อกันและกัน เป็นกระบวนการสองทาง ในที่นี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ทางสังคม การรับรู้ทางสังคม การปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม และการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์ทางสังคม

1.7.7 สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต รวมทั้งที่เป็นรูปธรรม (สามารถจับต้องและมองเห็นได้) และนามธรรม(ตัวอย่างเช่นวัฒนธรรมแบบแผน ประเพณี ความเชื่อ) มีอิทธิพลเกี่ยวข้องถึง

1.7.8 สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง หนทางหรือวิถีทางในการนำข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมาย และหลากหลายอันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลก

1.7.9 สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิตและรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้เย็บเล่ม เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว เป็นต้น

1.7.10 สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สู่บุคคลอื่น

1.7.11 สื่อโฆษณา หมายถึง การให้ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อเป็นการสื่อสารจูงใจผ่านสื่อประเภทต่างๆ เพื่อจูงใจหรือโน้มน้าวใจให้กลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมาย

1.7.12 ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งที่อยู่ได้ทางตา หู จมูก ลิ้น กาย อันได้แก่ รูปเสียง กลิ่น รส และสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยกาย คู่กับ นามธรรม คือสิ่งที่อยู่ได้เฉพาะทางใจเท่านั้น สิ่งที่สามารถแสดง

ออกมาให้ปรากฏเป็นจริงเป็นจังมิใช่เป็นเพียงทฤษฎีเท่านั้น สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ เช่นต้องทำโครงการพัฒนาชนบทให้เป็นรูปธรรมด้วยการจัดให้มีน้ำกินน้ำใช้ เป็นต้น

1.7.13 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่าง สม่าเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

1.7.14 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้งหรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน

1.7.15 ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความเข้าใจในความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น” เคียงคู่กับ “ความเห็นอกเห็นใจ”



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูล ประเภทของสื่อ
  - 2.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์
  - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ
  - 2.3.1 เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
  - 2.5.1 คุณภาพชีวิต
  - 2.5.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิต
  - 2.5.3 การประเมินคุณภาพชีวิต
- 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สรุปแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัย

#### 2.1 แนวคิดความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2560) ได้ให้แนวคิดคำว่าสวัสดิการ หรือ Welfare นั้น ตามพจนานุกรม หมายถึง สภาพของการที่บุคคล หรือชุมชนมีการอยู่ดีกินดีมีความสุขเจริญรุ่งเรือง หรือความสมบูรณ์พูนสุข 1 ในที่ประชุมส่วนภูมิภาคเอเชียขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ณ กรุงนิวเดลี ประเทศอินเดีย ให้นิยามของ “สวัสดิการคนงาน” หมายถึง บริการความ สะดวกสบาย และความมั่งคั่งพอใจ ซึ่งอาจจะจัดขึ้นภายในหรือบริเวณใกล้เคียงสถานที่ทำงาน เพื่อให้คนงานได้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ นำมาซึ่ง ความมีสุขภาพและขวัญที่ดีของคนงาน2 สุวิทย์ยิ่งวรพันธ์ ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการอยู่ดีกินดีของ ลูกจ้างเป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรม และเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงาน บุคคล สวัสดิการแรงงานเป็นประโยชน์แก่

คนงานในฐานะผู้รับ เป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะ ที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้มีการผลิตที่ดีขึ้น และเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคมเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาแรงงาน3 วิจิตรระวิวงศ์ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการดำเนินการใด ๆ ไม่ว่า จะโดยนายจ้าง รัฐบาล หรือ สหภาพแรงงาน ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างคนงานในกิจการ อุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่งและบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาค เกษตรกรรมสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งทางกาย และทางใจมีสุขภาพอนามัยที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการ ดำรงชีวิต ไม่เฉพาะแต่เพียงตัวเขาเท่านั้น หากแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

กระทรวงแรงงานได้ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่นายจ้าง องค์กรนายจ้าง หรือองค์กรลูกจ้าง หรือภาครัฐจัดให้แก่ลูกจ้าง และอาจให้ถึงสมาชิกในครอบครัวของ ลูกจ้าง ซึ่งจะช่วยให้ลูกจ้าง สมาชิกในครอบครัวของลูกจ้างมีความอยู่ดีกินดีมากขึ้น ตัวอย่างสวัสดิการ เช่น โบนัส หอพัก อาหาร รถรับส่ง เงินกู้ยืม กีฬา การท่องเที่ยว เป็นต้น ทั้งนี้แยกเป็นสวัสดิการแรงงาน ตามกฎหมาย ได้แก่ น้ำดื่มระหว่างทำงาน ห้องน้ำ ห้องส้วมระหว่างทำงาน ปัจจัยปฐมพยาบาลระหว่าง ทำงาน ห้องพยาบาลแพทย์พาหนะนำส่งโรงพยาบาล แสงสว่าง ช่องระบายอากาศ การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การประกันสังคม เป็นต้น และสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดสวัสดิการที่ นายจ้างสมัครใจจัดให้หรือเกิดจากการเจรจาต่อรองกับลูกจ้าง เช่น โบนัส รถรับส่ง ชุดทำงาน เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูล ประเภทของสื่อ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งแหล่งข้อมูลประเภทของสื่อมี นักวิจัย และนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ดังนี้

### ความหมายของการรับรู้แหล่งข้อมูล ประเภทของสื่อ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารหมายถึงข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆเช่นคนสัตว์สิ่งของ สถานที่ โดยอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมายและการประมวลผล ซึ่งข้อมูล อาจจะได้มาจากการสังเกต การรวบรวม การวัดข้อมูลเป็นได้ทั้งข้อมูลตัวเลขหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สำคัญ จะต้องมีความเป็นจริง และต่อเนื่องตัวอย่างของข้อมูล เช่น คะแนนสอบ ชื่อ เพศ อายุ เป็นต้น ข้อมูลที่เรา พบเห็นทุกวันนี้ มีหลายรูปแบบ เช่นเป็นตัวเลข ข้อความ รูปภาพ เสียงต่างๆเราสามารถรับรู้ข้อมูลได้จาก ส่วนต่างๆ เช่นการรับรู้ข้อมูลผ่านตา เช่น ข้อมูลที่ได้จากสื่อต่างๆ โทรทัศน์,วิทยุ,หนังสือพิมพ์,การรับรู้ทาง หู เป็นต้น

## 2.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์

### ความหมายของประชาสัมพันธ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2561) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Public Relation Association : IPRA) (สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ส่วนประเมินผล, 2560) ได้ให้ความหมาย ของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management function) ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนงานที่ดี และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์ และธำรงรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจดี มีความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) และได้รับ การสนับสนุนร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์การสถาบันเกี่ยวข้องอยู่โดยองค์การจะต้องใช้วิธีการ วัดประเมินถึงประชาคมติที่ประชาชนมีต่อองค์การ แล้วนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการ พิจารณากำหนดเป็นแผนงานและนโยบายขององค์การสถาบัน เพื่อให้สอดคล้องกับ ประชาคมติหรือ ความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งใช้วิธีการเผยแพร่กระจายข่าวสารสู่ประชาชน เพื่อให้เกิด ความร่วมมือและบรรลุถึงผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย คือ องค์การ และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องสถาบันการประชาสัมพันธ์แห่งสหราชอาณาจักร (The British Institute of Public Relations) (สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ 2563) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ คือการกระทำที่มีการวางแผนอย่างสุขุมรอบคอบ และ มีความหมายอย่างไม่ลดละ เพื่อสร้างสรรค์และธำรงไว้ ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องสมาคมการประชาสัมพันธ์แห่งสหรัฐอเมริกา (The Public Relations Society of America: PRSA) (1970,p.12) (สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ 2560) ได้ให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นอาชีพที่ให้บริการผลประโยชน์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แก่บรรดาลูกจ้างและผู้ว่าจ้าง อาชีพ การประชาสัมพันธ์จึงมีวัตถุประสงค์พื้นฐานอยู่ที่ความเข้าใจร่วมกัน และความร่วมมือกันระหว่าง กลุ่มต่าง ๆ และสถาบันสังคม Cutlip and Center (1978, pp. 8-9) ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์ คือการติดต่อสื่อสาร และการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจาก องค์การสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น และประชามติที่ประชาชนมีต่อ องค์การสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน และช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืน (Harmonious adjustment) กับสังคมได้ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงถูกนำมาใช้ในลักษณะความหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การสถาบันกับกลุ่มประชาชน
2. วิธีการที่องค์การสถาบันใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์
3. คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์นั้น ๆ

Newsom and Scott (1976) เน้นว่าการประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อนเพราะงานนี้ไม่เพียงแต่จะต้องมีทักษะหลายด้านด้วยกันหากแต่ยังต้องมีพลังแห่งความคิด (Brainpower) เพื่อการสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี สิ่งนี้เองที่เป็นงานท้าทายต่อการประชาสัมพันธ์

สำราญ จุช่วย (2561) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์ ความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อสถาบันให้คงอยู่ต่อไป เพื่อให้ประชาชนยอมรับสนับสนุนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบาย วัตถุประสงค์ และความเคลื่อนไหวของสถาบัน หรือหน่วยงานนั้นๆ จากแนวคิดของการประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดี ระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการยอมรับร่วมมือ และสนับสนุนจากประชาชน เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กร

### ประเภทของประชาสัมพันธ์

โดยทั่วไปการประชาสัมพันธ์ อาจแบ่งตามลักษณะงานกว้าง ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal public relations) คือ การสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง อันได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการภารโรง คนขับรถภายในขององค์กรสถาบันให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกันภายในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมสร้างขวัญ และความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดี (Loyalty) ต่อหน่วยงานการประชาสัมพันธ์ภายในจึงมีความสัมพันธ์มาก การประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร สถาบันจะดีไปไม่ได้เลยหากการประชาสัมพันธ์ภายในขององค์กรสถาบันยังไร้ประสิทธิภาพเพราะ ความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานจะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานเอื้ออำนวยให้การบริการ และการดำเนินงานขององค์กร สถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่นคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงาน ลูกจ้างภายใน สถาบันมีความเข้าใจในนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญ ในการสร้าง ประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย

2. การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External public relations) คือ การสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอก กลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กร สถาบันที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชน ละแวกใกล้เคียง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบัน ด้วยดีการทำการประชาสัมพันธ์ภายนอกต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่ หรือจำนวนมาก

จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วยเผยแพร่กระจายข่าวสารารณชนด้วย ได้แก่ สื่อมวลชน (Mass media) เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบัน องค์กรสถาบันต่าง ๆ ก็นิยมใช้เครื่องมือสื่อสารมวลชนเหล่านี้เข้าช่วยในการ ประชาสัมพันธ์กระบวนการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ของสถาบัน องค์กรต่าง ๆ นักประชาสัมพันธ์ มีแนวทางในการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือเริ่มที่ การค้นคว้าหรือแสวงหาข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน องค์กร เช่น ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับสังคมแวดล้อมของสถาบัน องค์กร ฯลฯ จากนั้น จึงนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดรายละเอียดของกิจกรรม และสื่อที่ใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสารด้วย นำแผนที่ได้กำหนดไว้ไปปฏิบัติ โดยใช้เครื่องมือ และเทคนิคการสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานลุล่วงไปด้วยดี ขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานการ ประชาสัมพันธ์เป็นการวัดผล หรือติดตามความก้าวหน้าของการทำงานว่าได้ผลเป็นอย่างไร บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่ อย่างไร กระบวนการวางแผนการประชาสัมพันธ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ และมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกันและ กันกลมกลืน ลืมสมมติ และพิชัย ใจกล้า (2560)

### **แนวคิดเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์**

สื่อประชาสัมพันธ์คือสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้เป็นตัวกลางหรือช่องทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

### **ประเภทสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์**

สื่อบุคคล (Personal media) หมายถึง สื่อที่ใช้คำพูดเป็นตัวกลางในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ พูดเป็นสื่อดั้งเดิมที่ประหยัด และสามารถใช้ได้ในทุกโอกาส ซึ่งสามารถที่จะ รับทราบข่าวสารกับจากกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้ทันที โดยทั่วไป

### **ข้อดีของสื่อบุคคล**

เป็นสื่อที่ทุกคนมีอยู่แล้ว ไม่ต้องสิ้นเปลืองในการซื้อสื่อแบบสื่ออื่น ๆ ทำให้ผู้พูด และฟังเห็นหน้าตา บุคลิก สีลา ท่าทาง หน้าเสียงประกอบการพูดซึ่งมีอิทธิพลในการชัดเจน และเร้าความสนใจได้มากกว่าเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้พูด และผู้ฟังสามารถโต้ตอบกันได้ทันที ผู้พูดสามารถปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้ฟังได้ทันทีที่เหมากับการเผยแพร่เรื่องราวที่ไม่สลับซับซ้อน หรือติดต่อสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัว

### ข้อจำกัดของสื่อบุคคล

ไม่มีความคงทนถาวรพูดแล้วก็ผ่านไป สื่อมวลชน (Mass communication media) เป็นสื่อสำคัญในการประชาสัมพันธ์ และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวนมากได้ สื่อมวลชนในปัจจุบันมีหลาย ประเภท โดยทั่วไปจะแบ่งออกได้ดังนี้

สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อมวลชนที่สำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเป็นสื่อที่มี ความถาวรสูงให้รายละเอียดได้มาก ซึ่งแบ่งชนิดของสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้

หนังสือพิมพ์ เป็นสื่อที่สำคัญอย่างยิ่งอย่างหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ และ ยังเป็นเครื่องมือที่ทรงอิทธิพลในการสร้างกระแสประชาชาติได้อีกด้วย

นิตยสาร เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะรูปเล่มกะทัดรัดและทนทานกว่า หนังสือพิมพ์ และยังมีรูปภาพ ประกอบด้วยเรื่องราว ข่าวสาร สารคดี รวมทั้งนวนิยายก็มีอยู่หลายรูปแบบ จึงทำให้ได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปมากเอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่สถาบันต่าง ๆ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อในการโฆษณาเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ นโยบาย บริการ การดำเนินงาน รวมทั้งผลงานไปสู่ประชาชน ซึ่งสามารถเผยแพร่ตรงสู่เป้าหมายได้เป็นอย่างดี เอกสารประชาสัมพันธ์แบ่งออกได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เอกสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป ได้แก่ ข่าวแจก จดหมายข่าว แผ่นปลิว แผ่นพับ สมุดภาพ และหนังสือ จุลสารที่จัดพิมพ์เป็นครั้งคราว เนื่องในโอกาสสำคัญ ๆ เป็นต้น ติดต่อกันไป วารสารประชาสัมพันธ์เป็นเอกสารที่สถาบันจัดพิมพ์ออกมาเป็นระยะ ๆ

### ข้อดีของสื่อสิ่งพิมพ์

- เป็นสื่อที่เสนอข่าวที่น่าสนใจสม่าเสมอ และรวดเร็วจึงเป็นสื่อที่มวลชนยอมรับข่าวการเผยแพร่
- มีความคงทนถาวรกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่น เพราะเมื่อผู้อ่านไม่เข้าใจตอนใด ก็ย้อนกลับมาอ่านบทบทใหม่ได้
- เสนอเรื่องราวข่าวสารหลายประเภทมีทั้งเรื่องราวข่าวสารที่ประชาชนเฉพาะกลุ่ม และประชาชนทั่วไปสนใจจึงสามารถเข้าถึงประชาชนได้หลายกลุ่มหลายอาชีพ
- เสนอข่าวหรือเรื่องราวต่าง ๆ ครั้งละมาก ๆ ได้รวมทั้งเสนอข่าวประจำวันทุกวันเป็น ประจำทำให้ประชาชนสามารถติดตามข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างสม่าเสมอและต่อเนื่อง
- มีภาพถ่ายประกอบดึงดูดความสนใจและเข้าใจข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น
- ราคาถูกหาซื้อได้ง่ายและมีหลายภาษา

### ข้อจำกัดของสื่อสิ่งพิมพ์

1. ไม่สามารถเข้าถึงผู้อ่านที่อ่านหนังสือไม่ออกหรือผู้สูงอายุที่สายตาไม่ดี
2. เป็นสื่อที่ไม่มีสีสันสวยงาม ไม่มีสิ่งใดสะดุดตาผู้อ่านนอกจากภาพตัวข่าวซึ่งควรเป็นข้อความที่กะทัดรัดอ่านเข้าใจง่ายและสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องของข่าว
3. มีอายุสั้นผู้อ่านอ่านครั้งเดียวแล้วจะทิ้งไป ประชาชนไม่นิยมเก็บหนังสือพิมพ์ไว้เป็นเวลานาน
4. มีช่วงอายุที่สั้นเมื่อคนอ่านเพียงครั้งเดียวแล้วก็ผ่านไปเพราะข่าวต่าง ๆ มีผ่านเข้ามาทุกวัน
5. ผู้อ่านหนังสือพิมพ์จะอ่านเพียงบางเรื่องหรือบางคอลัมน์ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจเท่านั้น
6. ไม่มีสีสันหรือภาพสีที่สวยงามสะดุดตาชวนอ่าน

สื่อสมัยใหม่ (Modern media) เป็นสื่อที่นิยมใช้กันในยุคสังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ (Information) ที่กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ประเภทของสื่อสมัยใหม่ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ คือ ดาวเทียม (Sattelite) หรือสถานีทวนสัญญาณไมโครเวฟที่ลอยอยู่เหนือพื้นโลกใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศ ระบบการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม นั้น มี 2 แบบ แบบ C-band จะส่งคลื่นความถี่ กลับมายังโลกอยู่ช่วงความถี่ 3.4-4.2 Ghz ซึ่งจะมีพุดปรึ้นที่มีขนาดกว้าง ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ได้หลายประเทศ เช่น ของดาวเทียมไทยคม 2/5 พื้นที่ให้บริการ คือ ทวีปเอเชีย และยุโรปบางส่วน ข้อดี: การใช้ดาวเทียมระบบนี้เหมาะที่จะใช้ในประเศใหญ่ ๆ เพราะครอบคลุมพื้นที่การให้บริการได้หลายประเทศ ซึ่งใช้ดาวเทียมหนึ่งดวงก็ถ่ายทอดสัญญาณได้ทั่วประเทศ และยังถึงประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียงด้วย เช่น จีน, อินโดนีเซีย, เวียดนาม, เป็นต้น ข้อเสีย: เนื่องจากการส่งครอบคลุมพื้นที่กว้าง ๆ ความเข้มของสัญญาณจะต่ำ จึงต้องใช้จาน 4-10 ฟุต ขนาดใหญ่รับสัญญาณภาพถึงจะคมชัดแบบ Ku-band จะส่งคลื่นความถี่ 10-12 Ghz สูงกว่าความถี่ C-band สัญญาณที่ส่งจะครอบคลุมพื้นที่ได้น้อย จึงเหมาะสำหรับการส่งสัญญาณเฉพาะภายในประเทศ ข้อดี: ความเข้มของสัญญาณใช้จานขนาดเล็ก ๆ 60-120 เซนติเมตร ก็สามารถรับสัญญาณได้แล้ว เหมาะสำหรับส่งสัญญาณเฉพาะภายในประเทศ เช่น สัญญาณ เคเบิล ทีวี ข้อเสีย : พุดปรึ้นระบบ Ku-band จะแคบส่งเฉพาะจุดที่ต้องการครอบคลุมพื้นที่ได้น้อยทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูง ปัญหาในการรับสัญญาณภาพเวลาเกิดฝนตกภาพจะไม่มี สาเหตุเนื่องมาจากความถี่ของ Ku-band จะสูงมากเมื่อผ่านเมฆฝน

อินเทอร์เน็ต (Internet) ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมาก ตลอดจนในสังคม และในหน้าที่การงาน อาชีพต่าง ๆ แม้แต่การประชาสัมพันธ์ก็นำอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ที่นำมาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือเป็นสื่อสมัยใหม่ที่นำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับสื่ออื่น ๆ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่านทาง

E-mail หรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และระบบข้อมูลจาก World Wide Web (WWW) โดยการจัดทำเป็น Website มองแต่ละแห่งให้ผู้เปิดดูเข้าไปดู และ ติดตามข้อมูลต่าง ๆ ได้

ข้อดีของอินเทอร์เน็ต

1. เป็นแหล่งรับหรือส่งข่าวสาร ได้หลายรูปแบบ เช่น E-mail, web sit ฯลฯ
2. เป็นแหล่งให้ความบันเทิง เช่น เพลง ภาพยนตร์ ข่าว หรือภาพ ฯลฯ
3. เป็นช่องทางสำหรับทำธุรกิจ สะดวกทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ประหยัดเวลาและมีความรวดเร็วสูง เช่น E-commerce หรือบริการ โอนเงิน เป็นต้น

ข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต

1. เป็นเครือข่ายที่ใหญ่มาก มีบุคคลทุกเพศทุกวัย แทบทุกอาชีพที่ใช้งานข้อมูลที่สามารถใช้ได้กับบุคคลวัยหนึ่งอาจไม่เหมาะสมกับบุคคลอีกวัยหนึ่ง โดยเฉพาะเด็ก
  2. ภัยที่เกิดจากการติดต่อกับคนแปลกหน้า ซึ่งมีเจตนาจะหลอกลวงหรือต้องการข้อมูลส่วนตัว
  3. สื่อลามกอนาจาร การพนัน เข้าถึงผู้ใช้ได้ง่าย
  4. เป็นช่องทางของมิจฉาชีพ ล่อลวง ลักพาตัวจากการ Chat
  5. ทำให้เกิดการใช้ภาษาผิด ๆ ได้จากการเล่นพูดคุย สื่อสารผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์
- ได้แบ่งประเภทของสื่อที่ใช้สะดวกรวดเร็วและประหยัดดังนี้

1. สื่อบุคคล และสื่อคำพูดเป็นสื่อที่ต้องใช้ควบคู่กันอยู่เสมอ ซึ่งในขณะที่ต้องใช้คำพูดเป็นเครื่องมือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต้องอาศัยบุคคลเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ ของการใช้คำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1.1 การพูดในที่ชุมชน
- 1.2 การพูดสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ
- 1.3 การประชุมรูปแบบต่างๆ
- 1.4 การอภิปรายกลุ่ม
- 1.5 การกล่าวสุนทรพจน์
- 1.6 การกล่าวปราศรัย
- 1.7 การให้โอวาท

2. สื่อมวลชน โดยลักษณะของสื่อมวลชนนั้นเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างกว้างขวาง และมีความรวดเร็วอีกทั้งยังมีความน่าเชื่อถือในความคิดของผู้รับสารอีกด้วย ดังนั้น สถาบันองค์การ จึงนิยมใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ สื่อมวลชน ประกอบด้วย

- 2.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง
- 2.2 โทรทัศน์

## 2.3 หนังสือพิมพ์

### 2.4 นิตยสาร

3. สื่อที่หน่วยงานผลิต และยังเผยแพร่ได้เอง คือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่หน่วยงาน สถาบัน องค์กรโดย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทางด้านประชาสัมพันธ์ผลิตขึ้นและนำไปเผยแพร่สู่ ประชาชนได้เอง คือ ประเภทกิจกรรม หรือเหตุการณ์พิเศษ สื่อประเภทนี้ถึงแม้ว่าจะเผยแพร่ไปสู่ ประชาชนได้ในวงการแคบกว่าสื่อมวลชน แต่ก็นับได้ว่ามีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ไม่น้อยเลย ซึ่งแบ่งออกเป็นดังนี้

3.1 สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์นิตยสาร แต่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่สถาบันองค์กรสามารถ ผลิตและเผยแพร่ได้เอง ซึ่งประกอบไปด้วยสื่อต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 วารสาร (Journal) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่ม และมีปกที่สถาบัน องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข่าวสารเรื่องราวต่างๆ แก่กลุ่มประชาชนภายนอก และกลุ่มภายในหน่วยงาน เอง

3.1.2 จุลสาร (Booklet) เป็นหนังสือเล่มเล็กๆ มีขนาดต่างๆ กันขึ้นอยู่กับความต้องการ ของผู้จัดทำโดย จะเป็นปกอ่อนเป็นการนำเสนอเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไป และเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันองค์กร เช่น กิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ ไปยังกลุ่มประชาชนภายนอก และภายใน สถาบัน องค์กร

3.1.3 จดหมายข่าว (Newsletter) มีการออกแบบ และจัดหน้าเหมือนหนังสือพิมพ์ และ มีลักษณะการเขียนเป็นรูปแบบข่าวเป็นสื่อที่แตกต่างจากหนังสือพิมพ์ คือ เนื้อหาของจดหมายข่าวจะเป็น การนำเสนอรายละเอียด ข่าวสารความเคลื่อนไหวตลอดจนกิจกรรมของสถาบันองค์กร หรือหน่วยงาน ส่วนหนังสือพิมพ์จะเสนอข่าวต่างๆ ไปที่อยู่ในความสนใจเป็นข่าวที่มีผลกระทบต่อประชาชน

3.1.4 จดหมาย-ถ้อยแถลง เป็นการติดต่อสื่อสารการประชาสัมพันธ์ที่สถาบันองค์กร ต้องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับ

3.1.5 แผ่นพับ (Folder) มีลักษณะคล้ายแผ่นปลิว เป็นเอกสารแผ่นเดียวที่มีเนื้อหา เกี่ยวกับข่าวสารความรู้ที่สถาบันองค์กรต้องการเผยแพร่

3.1.6 แผ่นปลิว และใบแทรก (Leaflet and insert) เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่นำเสนอ ข่าวสารหรือข้อเขียนที่สถาบันองค์กรต้องการเผยแพร่

3.1.7 ใบปิด (Poster) หรือโปสเตอร์ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ดูมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติ ตาม

3.1.8 ป้ายกลางแจ้ง (Cut out) มีคุณสมบัติคล้ายกับใบปิด หรือโปสเตอร์เพียงแตกต่างกันที่ขนาด และอายุการใช้งาน โดยป้ายกลางแจ้งจะมีขนาดใหญ่ และตั้งอยู่บนฐานของตัวเองและมักจะมีอายุการใช้งานที่ยาวนานกว่าโปสเตอร์

3.2 สื่อกิจกรรม หรือบางครั้งเรียกว่าเหตุการณ์พิเศษ (Special events) คือ การที่ สถาบันองค์กร หรือหน่วยงานได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ชุมชน โดยการแพร่กระจายข่าวสาร กิจกรรม ความเคลื่อนไหวตลอดจนผลงาน และความก้าวหน้าของหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปลักษณะของสื่อประเภทนี้ได้ดังต่อไปนี้ ดังนี้

3.2.1 เป็นการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

3.2.2 เป็นการกระตุ้นความสนใจของกลุ่มประชาชน

3.2.3 เป็นการสร้างชื่อเสียง และความนิยมในหมู่ประชาชนให้มิต่อสถาบันองค์กร หรือหน่วยงาน

3.2.4 เป็นการเผยแพร่พัฒนาการของสถาบันองค์กรไปสู่ประชาชน

3.2.5 เป็นการเพิ่มบทบาทของสถาบัน องค์กรที่มีต่อสังคม

สำราญ จูช่วย (2551) กล่าวว่า ในการประชาสัมพันธ์ จำเป็นที่จะต้องมีสื่อ หรือเครื่องมือที่จะนำมาช่วยให้งานประชาสัมพันธ์ได้บรรลุเป้าหมายดังเช่นต่อไปนี้

1. การลงโฆษณา
2. การเขียนบทความและสารคดี
3. การจัดประชุมและสัมมนา
4. การช่วยเหลือสังคม
5. การจัดนิทรรศการ
6. การจัดทำหนังสือพิมพ์
7. สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
8. การจัดทำวารสารภายใน
9. การจัดทำวารสารภายนอก
10. ภาพยนตร์ วีดิทัศน์
11. การแจกข่าวในหนังสือพิมพ์
12. การติดต่อส่วนตัว
13. จัดทำสิ่งพิมพ์ในโอกาสต่าง ๆ
14. การแสดงสุนทรพจน์ และการไปบรรยายในที่ต่าง ๆ

15. การจัดทำโครงการพิเศษ เครื่องมือหรือกิจกรรมที่ควรใช้ เพื่อการประชาสัมพันธ์ทำได้ดังนี้คือ

1.5.1 การใช้ระบบการติดต่อภายในช่วยให้การติดต่อกับบุคคลที่อยู่ภายในสถาบันการศึกษาเกิดความรวดเร็วมากขึ้น

1.5.2 การผลิตสไลด์ फिल्मสตริปหรือภาพยนตร์เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษา

1.5.3 การจัดทำบอร์ดสำหรับปิดป้ายประกาศ

1.5.4 การจัดทำบอร์ดสำหรับติดรูปกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา

1.5.5 การส่งจดหมายถึงนักศึกษาและผู้ปกครอง

1.5.6 การส่งเสริมให้นักศึกษาจัดทำทำเนียบรุ่น

1.5.7 การจัดทำวารสารทางการศึกษาของวิทยาลัย

1.5.8 การจัดนิทรรศการ

1.5.9 การร่วมกิจกรรมภายนอกวิทยาลัย

1.5.10 การใช้หนังสือพิมพ์

วิทยุและโทรทัศน์จากแนวคิดของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าสื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึงเครื่องมือตัวกลางหรือวิถีทางในการนำข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์ จากองค์กร หรือหน่วยงานไปสู่ประชาชนกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร การเลือกรับข่าวสารนั้นประกอบด้วยกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selective processes) ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective) แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า “Cognitive dissonance” ซึ่งบุคคลอาจจะลดภาวะความไม่สมดุลนี้ได้โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ หรือ พฤติกรรมการแสดงออก หรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้ (Selective perception) เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใด แหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น ดังนั้น ผู้รับสารจะตีความผิดพลาด หรือบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางที่ตนเองพึงพอใจให้ สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

3. การเลือกจดจำ (Selective retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะ ส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเอง ไม่สนใจ เรื่องที่ขัดแย้ง หรือเรื่องที่ค้านกับความคิดเห็นของตนเอง ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับ จึงเป็นการช่วยเสริมทัศนคติ หรือเสริมความเชื่อเดิมของผู้รับสารให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น กล่าวคือ ความพร้อมที่จะจดจำสารของผู้รับสาร จึงมักเกิดขึ้นกับคนที่พร้อมจะเข้าใจ และพร้อมที่จะลืมสำหรับคนที่ไม่พร้อมจะเข้าใจ ดังนั้น กระบวนการเลือกสรรของ มนุษย์จึงเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา

## 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

### ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2560) ให้ความหมายว่าการรับรู้ คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และการแปลความหมาย เป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่โดยตรงกับประสบการณ์ในอดีตของเรา และสภาพจิตใจปัจจุบันเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้ กับเราเอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2561) ได้กล่าวถึง ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับการจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็น หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ

กรองแก้ว อยู่สุข (2563) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าการรับรู้ คือกระบวนการที่แต่ละคนรวบรวมจัด และทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็นได้ยินหรือรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิด และเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปได้

วันชัย มีชาติ, (2562) ได้กล่าวถึงการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการเกิดกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกาย กล่าวคือ เมื่อสิ่งเร้าทั้งหลายมากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส เช่น ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง เซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่รับพลังงานจากสิ่งเร้าจะเปลี่ยนพลังงานนั้น ให้เป็นกระแสประสาท

สุริโย ชัยโสภา, (2560) การรับรู้ว่า ธรรมชาติการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นจะกระทำโดยผ่านกระบวนการของการรับรู้เสมอ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมที่บุคคลจะเป็นเรื่องของการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งแต่ละคนจะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับว่าเขารับรู้ถึง สิ่งแวดล้อมที่มีต่อเขาอย่างไรบ้าง การรับรู้จึงเป็นตัวแปรที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมองค์การ การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสมอง

ของคนเราที่มีสิ่งเร้ามากระทบจากการสัมผัสของร่างกาย ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรม หรือทัศนคติทั้งนี้ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือความคิดในการตีความนั้น ๆ

จากแนวคิดของการรับรู้ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง การที่บุคคล ได้รับความรู้สึกจากการตีความสิ่งที่สัมผัสผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับ ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

### กระบวนการรับรู้

สุริโย ชัยโสภณ, (2562) การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์ และการเรียนรู้ที่ทำให้ บุคคล มีความแตกต่างกัน และมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล กระบวนการ รับรู้มีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับ อวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัสส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความหมายดี หรือ ถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัย

2.1 สถิติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด

2.2 การสังเกตพิจารณา

2.3 ความสนใจและความตั้งใจ

2.4 คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้ นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่ม ชัด ความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นต้องมี คุณสมบัติดังนี้ส่งไปยังเขตสมองต่างๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้น จากนั้นจึงแปลความหมายให้รู้ และเข้าใจ ได้ว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เรียกว่าเกิดการรับรู้

3.1 เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

3.2 ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวก และ ถูกต้องดี

สุธิกาญจน์ แก้วคงบุญ, (2563) กลไกการรับรู้เกิดขึ้นจากทั้ง สิ่งเร้าภายนอก และภายในอินทรีย์มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมอวัยวะรับสัมผัส (Sensory organ) เป็นเครื่องรับสิ่งเร้าของมนุษย์ส่วนที่รับความรู้สึก ของอวัยวะรับสัมผัสอาจอยู่ลึกเข้าไปข้างในมองจากภายนอกไม่เห็นอวัยวะรับสัมผัส แต่ละอย่างมีประสาท รับสัมผัส (Sensory nerve) ช่วยเชื่อมอวัยวะรับสัมผัสกับเขตแดนการรับสัมผัสต่างๆ ที่สมอง และส่งผ่าน

ประสาทมอเตอร์ (Motor nerve) ไปสู่อวัยวะมอเตอร์ (Motor organ) ซึ่งประกอบไปด้วย กล้ามเนื้อ และต่อมต่าง ๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองของอวัยวะมอเตอร์ และจะออกมาในรูปใดขึ้นอยู่กับภารกิจของระบบประสาท ส่วนสาเหตุที่มนุษย์เราสามารถไวต่อความรู้สึกก็เพราะเซลล์ประสาทของประสาทรับสัมผัสแบ่งแยกแตกออกเป็นกิ่งก้านแผ่ไปติดต่อกับอวัยวะรับสัมผัส และที่อวัยวะรับสัมผัสมีเซลล์รับสัมผัสที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวจึงสามารถทำให้มนุษย์รับสัมผัสได้ จิตใจติดต่อกับโลกภายนอกได้ โดยการสัมผัส คนตาบอดแม้อธิบายให้ฟังว่าสีแดง สีเขียว เป็นอย่างไร เขาก็จะเข้าใจให้ถูกต้องไม่ได้เลย เพราะเรื่องสีจะต้องรู้ด้วยตา เครื่องมือสัมผัสอย่างหนึ่งที่ทำหน้าที่อย่างหนึ่ง คนหูหนวกย่อมไม่รู้ถึงลีลาความไพเราะของเสียงเพลง ดังนั้นการสอนจึงเน้นว่า “ให้สอนโดยทางสัมผัส” การรับรู้ นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้การรับรู้ที่ถูกต้องจึงจะส่งผลให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้องนักเรียนต้องได้การรับรู้ที่ถูกต้อง มิฉะนั้นความรู้ที่รับไปก็ผิดหมดอวัยวะสัมผัสกับการรับรู้มนุษย์ย่อมมีพฤติกรรมสนองตอบสิ่งแวดล้อม กระบวนการของการรับรู้เป็นสิ่งแรก ที่มนุษย์สนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม และระบบประสาท อวัยวะสัมผัสเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการรับรู้ต้องมีความสมบูรณ์ จึงจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้ดี เพราะอวัยวะสัมผัสรับสิ่งเร้า ที่มากระทบประสาทรับสัมผัสส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อให้สมองแปลความหมายออกมา เกิดเป็นการรับรู้ และอวัยวะสัมผัสของมนุษย์มีขีดความสามารถจำกัดกลั่นอ่อนเกินไป เสียงเบาเกินไป แสงน้อยเกินไปย่อมจะรับสัมผัสไม่ได้ ดังนั้นประเภท ขนาด คุณภาพของสิ่งเร้าจึงมีผลต่อการรับรู้ และการตอบสนอง สิ่งเร้าบางประเภทไม่สามารถกระตุ้นอวัยวะสัมผัสของเราได้ เช่น คลื่นวิทยุ

### องค์ประกอบของการรับรู้

1. สิ่งเร้าได้แก่วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง ๆ
2. อวัยวะรับสัมผัสได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้
3. ประสาทในการรับสัมผัสเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยัง สมองส่วนกลาง เพื่อการแปลความต่อไป
4. ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น
5. ค่านิยม ทศนคติ
6. ความใส่ใจ ความตั้งใจ
7. สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความตั้งใจ เสียใจ
8. ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว

## การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่จะนามาจัดระบบตามหลักดังนี้

1. หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

2. หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

3. หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual constancy) ความคงที่ในการรับรู้มี 3 ประการ ได้แก่

1. การคงที่ของขนาด
2. การคงที่ของรูปแบบ รูปทรง
3. การคงที่ของสีและแสงสว่าง

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้วามมนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกล่า ทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้อง จะต้องรับรู้โดยผ่าน ประสาทสัมผัสหลาย ทางผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ชูลีกร บารุงผล (2561) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตนเองความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว

2. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสของแต่ละคน

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา

4. บุคลิกภาพ(Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้เช่นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5. ทักษะคติ (Attitude) ทักษะคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทักษะคติที่ดีต่อใครคนหนึ่งการกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ตืออยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้มีผลต่อการรับรู้ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสาร การรับรู้ข่าวสารนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. ภูมิหลังหรือปัจจัยทางสังคมเนื่องจากบุคคลที่มาจากสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มอง หรือยอมรับประเด็นที่ได้รับการสื่อสารมาแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่

1.1 บรรทัดฐาน หรือปทัสฐาน (Norms) ซึ่งเป็นแบบแผนของชีวิตที่เป็นปกติของสังคมนั้น ๆ โดยมีสภาพ เป็นสถาบันที่ควบคุมความนึกคิด และพฤติกรรมของสมาชิกของประชาคม

1.2 ค่านิยม (Values) เป็นลักษณะของแบบแผนชีวิตที่เห็นพ้องกันในขณะหนึ่งของสังคม ซึ่งอาจกินระยะเวลาสั้น หรือนานก็ได้ โดยทั้งนี้ค่านิยมที่ถูกยอมรับร่วมกันของคนส่วนใหญ่อย่างยาวนานอาจถูกพัฒนาไปเป็นบรรทัดฐานต่อไปก็ได้

2. ภูมิหลังหรือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ประการ คือ

2.1 อุปนิสัย (Habits) อุปนิสัยมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐาน

2.2 บุคลิกภาพ(Personality)บุคลิกภาพมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐานโดยทั้งอุปนิสัย และบุคลิกภาพเป็นเพียงแคในระดับปัจเจกชนเท่านั้นไม่ได้อยู่ในระดับชุมชน หรือสังคมเหมือนภูมิหลัง หรือปัจจัยทางสังคม โดยรากฐานที่ทำให้อุปนิสัย และบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง มีอยู่ 3 ประการ

2.2.1 ภูมิหลังทางประชากร(Demographics) เช่น เพศ วัย และสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคม เป็นต้น

2.2.2 ภูมิหลังจากจิตวิทยา (Psychographics) หรือในบางครั้งจะเรียกว่าท่วงทำนองชีวิต (Live styles) ซึ่งในที่นี้รวมถึงกมลนิสัยด้วย (Personality traits) เช่น การชอบเสี่ยงการวิตกกังวล และความละเอียดละออ เป็นต้น

2.2.3 ภูมิหลังในการเปิดรับสื่อในส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะจะเป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อติดตามผลของการเปิดรับสื่อ ซึ่งแตกต่างกันเนื่องจากนิสัยในการเปิดรับสื่อที่ไม่เหมือนกัน เช่น อัตราความถี่ ช่วงเวลาที่เปิดรับ ความยาวที่รับสารในแต่ละครั้ง ประเภทของสารที่ชอบเปิดรับจากสื่อแต่ละประเภท และสมาธิ เป็นต้น

สุธิกาญจน์ แก้วคงบุญ (2563, หน้า 19) ได้กล่าวว่า การรับรู้ผิดพลาด เกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น เนื่องจาก

1. สภาวะบางประการของสิ่งเร้าคนปกติอาจรับรู้ผิดพลาดเพราะภาวะของสิ่งเร้าหรือเนื่องจากคุณสมบัติของสิ่งเร้า หรือส่วนประกอบที่แตกต่าง หรือความเชื่อที่บุคคลมีต่อการรับรู้ภาพมายา หรือทัศนมายา หรือภาพลวงตา (Illusion) คือภาพที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำให้การรับรู้ของเราเบี่ยงเบนหรือผิดพลาดไปจากความจริงการเติมสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Embedded ness) คือการต่อเติมสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปทำให้ภาพที่

มองเห็นผิดไปความเป็นจริง ขนาดสัมพันธ์ (Relative size) หรือขนาดเปรียบเทียบ (Size contrasts) การตัดสินขนาดอาจผิดไปจากความเป็นจริงได้เนื่องจากตำแหน่งเปรียบเทียบของสิ่งเร้านั้น ๆ ซึ่งแท้จริงสิ่งเร้านั้นมีขนาดเหมือน และเท่ากัน แต่ถ้าสิ่งเร้านั้นอยู่ในตำแหน่งที่มีสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน หรืออยู่ใกล้ไกล สิ่งแวดล้อมที่ต่างกันก็จะเกิดภาพลวงตาขึ้นได้ การเกิดมุม หรือการตัดกันของเส้นตรง (Angle of interesting lines) จากการประสานกัน และการตัดกันของเส้นตรงจะทำให้เกิดภาพลวงตาขึ้นได้ทำให้การรับรู้ผิดจากความเป็นจริงไป

2. ความเชื่อที่ผิด ๆ (Delusions) การมีความเชื่อ หรือความคิดไม่ตรงกับความเป็นจริง เรียกว่าอาการหลงผิด

3. ความไม่สมบูรณ์ของประสาทและอวัยวะสัมผัสภาวะของอินทรีย์ของผู้รับรู้ผิดไป เช่น กินเหล้า กินยาบางอย่างเข้าไปจะเกิดความผิดพลาดของการรับรู้ การรับรู้เช่นนี้ เรียกว่า Hallucination ประสาทสัมผัสไม่ดี คนชราตาฝ้าฟางคนกินหมาก สูบบุหรี่ แมรสเปรี้ยวจัด เค็มจัดก็ยังไม่รู้สึกรสไม่เข้มข้น สรุบได้ว่า อายุ สารเคมี และความเหนื่อยล้า (fatigue) มีผลต่อการรับรู้ความพิการ เช่น หูตึง ตาบอดสี มีผลให้รับรู้ ผิดพลาด

4. อุปทานของตนเอง เช่น ไปป่าล่าสัตว์เห็นคนตะคุ่ม ๆ นึกว่าแก๊ง เอาปืน ยิงโป่งเข้าไป

5. การแปลสัมผัสผิด เพราะประสบการณ์น้อยมีความรู้ไม่พอ เช่น เด็กเห็นแพะบอกว่าแกะเพราะแปลสัมผัสไม่ถูกไม่เห็นความแตกต่างระหว่างแพะกับแกะบางคนคิดว่าแมงป่องเป็นตุ๊กแตนจึงจับเล่นคนนอกเมืองเห็นบุรุษไปรษณีย์ก็คิดว่าเป็นตำรวจ

6. บุคลิกภาพอุปนิสัย และเจตคติ (Attitude) คนมองโลกในแง่ดี มักเห็นส่วนดีของสิ่งเร้ามากกว่าที่จะมองเห็นส่วนเสียของมัน แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายมักมองไม่เห็นส่วนดี ถ้าเรามีเจตคติไม่ดีต่อหัวหน้า เขาพูดตั้งก็ว่าดู ถ้าเรามีเจตคติที่ดีเราก็มองว่าพูดตั้งฟังซัดดี

7. ความต้องการคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ถ้าถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าเดียวกันก็อาจเกิดการรับรู้ต่างกันคนที่กำลังหิวกับคนที่กำลังอิ่ม จะมีการรับรู้ต่อร้านอาหารต่างกัน คนที่กำลังทำงานทำจะเงี่ยหูฟังเมื่อได้ยินข่าวว่าที่ไหนรับเข้าทำงาน

8. อารมณ์ เป็นตัวแปรทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้ขณะอารมณ์เสียใครมาพูดจาติดต่ออะไรด้วยอาจไม่รับรู้หรือรับรู้ไปทางลบ แต่ถ้าอารมณ์ดี อะไร ๆ ก็รับรู้ไปในทางดีหมด

9. ความใส่ใจ (Attention) คือ ความตั้งใจเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตรงกับความต้องการ หรือความสนใจของเรา ครูพละเวลาอ่าน หนังสือพิมพ์ มักหาข่าวเกี่ยวกับกีฬา ครูประวัติศาสตร์ ชอบอ่านเหตุการณ์ ปัจจุบันนักเรียนมักจะอ่าน และจำตรงที่ครูบอกว่าจะออกสอบมากกว่าที่อื่น และจะจำได้ดีเมื่ออ่านตอนใกล้ ๆ จะสอบในกลุ่มคนมากมายเรามักจะมองหา และเห็นแต่พรรคพวก ลูกศิษย์ของเรา

10. วัฒนธรรม เป็นกรอบของการอ้างอิง (Frames of reference) ในยุโรปกับในเมืองไทยรับรู้เรื่องการหย่าร้าง กอดจูบในที่ สาธารณะแตกต่างกัน

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

โดยสรุปแล้วคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดที่ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ โดยทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง คือ ทฤษฎีของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al (2018) โดย ทฤษฎีแรกเริ่มแบ่งองค์ประกอบคุณภาพการบริการได้เป็น 10 ปัจจัย และมีการปรับปรุงเหลือ 5 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และถูกนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ คือ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของโรงแรม ได้แก่ ระบบการลงทะเบียนสถานที่ บุคลากร สภาพแวดล้อม ความสะอาด

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือการที่โรงแรมมีการบริการจัดการที่ดีและมีการบริการที่เหมือนเช่นเดิมในทุกครั้งรวมถึงระบบการจองห้องพัก และการรับชำระเงินมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การตอบสนองต่อลูกค้าคือความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้าพักโรงแรมจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดี

4. การรู้จักและเข้าใจลูกค้าความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้เข้าพักตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน มีบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2562) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก การที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่ง จะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับ บริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจาก ที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้ให้เลือกเกณฑ์อย่าง กว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาท และคุณภาพของพนักงานพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม ของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และ เข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสาร ข้อมูลต่างๆของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น รุ่งนภา บุญญา (2562) กล่าวว่า การวิจัยมิติ คุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัด

ความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความ เชื่อถือ และไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อมและอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อมและองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากร ในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่างๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการบริการเอาใจใส่ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจและให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกการได้รับการตอบสนองซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันทางที่
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้

ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากใช้บริการ ซึ่งหากอยู่

ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่งซึ่งคุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ศึกษา โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2562) ประกอบไปด้วยความน่าเชื่อถือความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร

### 2.3.1 เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ หมายถึง การวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้ากับบริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการ คือ การวัดความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ตามตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพ การบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาค่านิยาม ความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐาน การรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิด และการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการในระยะเริ่มแรกได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะความมีไม่ตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดย ผู้รับบริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าอก เข้าใจ (Empathy) เครื่องมือที่เป็นแบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นอยู่กับสอง ส่วนที่แตกต่างกัน คือ ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับเพื่อประเมินความคาดหวังใน บริการของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

อย่างไรก็ตามเครื่องมือวัดคุณภาพตามแนวความคิดของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (2019) ที่ว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการ

บริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพ จาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้งลักษณะ ดังกล่าว จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บ ข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบ ต้อนรับ ต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความ เอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการ ให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจสามารถสรุปเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ (ชุดิมนท์ วิมูลชาติ, 2561 เบญชญา แจ้งเวชฉาย, 2560)

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ

โครงการ ตามความภายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2563 หมายถึง แผนหรือ โครงการที่กำหนดไว้

เทียนฉาย กิระนันท์ (2560) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง การกระทำ หรือ เตรียมการ เรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อหาทางปฏิบัติหรือดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นให้ชัดเจน และมีระบบ สมชาย ดุรงค์เดช (2560) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง กิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการอยู่

ต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Hayes and Samuel (2019) ได้อธิบายว่าโครงการเป็นกิจกรรมเชิงระบบซึ่งองค์การกำหนดไว้ว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบบุคคลใดจะรับเลือกให้ทำกิจกรรมใดบ้างจะต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์ชนิดใดบ้างจะเลือกทรัพยากรที่ใช้อย่างไร สถานที่ใด เวลาใด จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุดเมื่อใด ผลที่ได้รับมีอะไร มีประโยชน์อย่างไรบ้าง

Cleland (2020) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง การกำหนดกิจกรรมในการที่จะทำให้การดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่วางไว้เป็นการคาดการณ์ (Forecast) ล่วงหน้า ถึงอนาคต (Future) ต่อวัตถุประสงค์ที่ ต้องการโดยมีกิจกรรมต่างๆ(Active)เพื่อแสดงให้เห็นว่าใครเป็นผู้ทำ (Who) ทำอะไร (What)ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ (When) ทำไมต้องทำ (Why) ทำอย่างไร (How) และใช้งบประมาณเท่าไร(How Much) จึงจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือแผนโครงการมีขึ้นเพื่อตอบคำถาม 5W+2H นั้นเอง

ดังนั้นโครงการจึงหมายถึง การกำหนดกิจกรรมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้งานนั้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งประโยชน์สูงสุดโครงการจึงเป็นการวางแผนไว้ก่อนดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน และเกิด ความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการที่ดีต้องมีความชัดเจนสำหรับผู้นำไปปฏิบัติสามารถปฏิบัติและมีความเป็นไปได้ บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ และต้องเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์การ

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

### 2.5.1 คุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต (Quality of life) หมายถึงความรู้สึกมีความสุขอันมาจากความเป็นอยู่ที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดี มีความผูกพัน ที่ดีทั้งในครอบครัวและสังคมเพื่อนมนุษย์ด้วยกันสิ่งเหล่านี้ปัจจุบันในหลายๆประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกันมากขึ้นเพราะหากประชากรในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศง่ายและรวดเร็วขึ้น จึงมีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจ และให้ความหมายคุณภาพชีวิตหลากหลายดังต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ความพึงพอใจและการรับรู้สถานะของบุคคลในการดำเนินชีวิต ใน สังคม โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมายและความคาดหวัง ของตนเองภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคม รวมทั้งเรื่องการเมืองการปกครองของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งพัฒนา กติพราภรณ์ (2561) ได้เพิ่มเติมว่า คุณภาพชีวิตคือชีวิตที่มีความสุข ความสุขนี้เกิดจาก ความสุขทางกาย หมายถึง การที่เรามีความเป็นอยู่ที่ดีอาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพ และ Health Care ที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น

การคมนาคมที่ดีมีสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำ อากาศบริสุทธิ์ รวมไปถึงการพักผ่อน และสันทนาการที่ดีตามความสมควรอีกด้วย ความสุขทางใจได้มาจากการ รู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง และผู้อื่นมีความรักความอบอุ่นผูกพันกันในครอบครัวและเพื่อนมนุษย์มีความอดทน เสียสละทำประโยชน์นำแก่งสังคม

## 2.5.2 องค์ประกอบคุณภาพชีวิต

นักวิชาการได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

นิพนธ์ พึ่งพงศกร และคนอื่นๆ (2560) กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจำแนกตามความต้องการด้านต่างๆของชีวิต 6 ด้านคือ

1. ด้านร่างกายได้แก่ปัจจัย 4 สุขภาพอนามัยพลังงานการออมทรัพย์สิ่งอำนวยความสะดวกในครอบครัว และในการประกอบอาชีพ
2. ด้านอารมณ์ ได้แก่ การพักผ่อนหย่อนใจที่มีคุณภาพประโยชน์ ความนิยมชมชอบในศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ความสัมพันธ์ที่อบอุ่นในครอบครัวและในชุมชน ความรักและความเป็นเจ้าของที่มีต่อหมู่คณะ
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ภาวะแวดล้อมที่บริสุทธิ์ สะอาด และเป็นระเบียบ ปราศจากมลภาวะในดิน น้ำ อากาศ และเสียง มีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และการคมนาคมที่สะดวก
4. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม ได้แก่ โอกาสในการศึกษา และประกอบอาชีพที่เท่าเทียมกันการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการปกครองที่ให้สิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาค ความเป็นธรรมในสังคม ความร่วมมือร่วมใจในชุมชน ความเป็น ระเบียบวินัยความเห็นอกเห็นใจค่านิยมที่สอดคล้องกับหลักธรรมในศาสนา
5. ด้านความคิด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โลก ชีวิตและชุมชน การศึกษาวิชาชีพ ความสามารถในการป้องกันแก้ไขปัญหาต่างๆของตนเองครอบครัวและชุมชนการเป็นที่ยอมรับในชุมชนการสร้างความสำเร็จด้วยตนเองการยอมรับตัวเอง และการมีเป้าหมายในชีวิต ที่เหมาะสม
6. ด้านจิตใจ ได้แก่การมีคุณธรรมในส่วนตัวและในสังคม เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต เมตตากรุณา ช่วยเหลือเกื้อกูล กตัญญูกตเวที ความจงรักภักดีต่อชาติ ความศรัทธาต่อศาสนา ความเสียสละ และความละเว้นจากอบายมุข

### 2.5.3 การประเมินคุณภาพชีวิต

แนวทางการประเมินคุณภาพชีวิต โดยอาศัยตัวบ่งชี้ที่จำแนกได้ 2 ประเภท

1. ตัวบ่งชี้ด้านวัตถุวิสัย (objective indicators) เป็นข้อมูลที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ รายได้ อาชีพ การศึกษา และหน้าที่ด้านร่างกาย
2. ตัวบ่งชี้ด้านจิตวิสัย (subjective indicators) เป็นการประเมินข้อมูลด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิตความสุข และความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

### 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผลปัจจุบันมีการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลาย และมีการนิยามความหมายแตกต่างกันโดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกันมีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามต่างๆ กัน ดังนี้ อรุณ รักธรรม (2560) ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration) การปรับตัวของ องค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์การให้ สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity) สอดคล้องกับ ภรณ์ กীরติบุตร (2560) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่ องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และโดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่ง มาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) โดย เกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การใน รูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขนนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรง ระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และ เติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2561) นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมี ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิต หรือบริการ พื้นฐานขององค์การหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อม หรือความ เป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง เมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการ ผลิตสินค้า และบริการ เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การ ว่ามีประสิทธิผล หรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้ คือการได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการ

ปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการขององค์กร การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการ และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุน ในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

## 2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ (Management Concept) ตลอดจนทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) นั้น เป็นการนำเสนอกรอบความคิดในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ผลผลิตที่มีประสิทธิผลไปพร้อมกันด้วยในยุคปัจจุบันนี้ไม่ว่าจะองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ต่างก็ต้องการการจัดการที่ดีทั้งนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวหน้าได้ดีที่สุดอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีการบริหารจัดการนั้นเริ่มต้นขึ้นในช่วงที่เริ่มปฏิวัติอุตสาหกรรมตั้งแต่ปี ค.ศ.1760 เรื่อยมา ซึ่งยุคนี้เริ่มเปลี่ยนจาก แรงงานคนมาเป็นแรงงานจากเครื่องจักร ทำให้มีการขยายอัตราการผลิตแบบก้าวกระโดด และเกิดระบบ โรงงานอุตสาหกรรมขึ้นมากมายจนเกิดการจัดการบริหารการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต ให้มากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามทฤษฎีการบริหารจัดการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเรื่อยมาตามยุคตามสมัยแตก แขนงแนวทางการบริหารจัดการออกไปมากมาย ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิมนี้ได้เริ่มต้นช่วงปลาย ศตวรรษที่ 19 เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในช่วงที่โลกเริ่มปรับตัวเข้าสู่สังคม อุตสาหกรรม ทฤษฎีดั้งเดิมในยุคเริ่มต้นนี้จะมีลักษณะมุ่งเน้นไปยังผลผลิตที่มีประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพ (Effective and Efficient Productivity) เป็นหลัก มากกว่าการใส่ใจบุคคล ระบบการ บริหารงานจึงเน้นการมีแบบแผน กฎเกณฑ์ โครงสร้างชัดเจนแน่นอน มีรูปแบบตายตัว ลักษณะเป็น องค์กรที่มีรูปแบบ (Formal Organization) โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลผลิตสูงที่สุด ยุคนี้มนุษย์ที่ใช้แรงงานจะ ถูกมองเป็นเสมือนเครื่องจักรกล ยิ่งเพิ่มประสิทธิภาพมนุษย์ให้ทำงานได้ดีขึ้นเท่าไรก็ยิ่งสร้างผลผลิตได้ ปริมาณเพิ่มมากขึ้นเท่านั้นการจัดการแบบวิทยาศาสตร์นั้นหมายถึงการจัดการการทำงานแบบมีระบบโดย อาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ซึ่งก็คือ “กฎระเบียบ” นำมาใช้กับการปฏิบัติงาน มี การศึกษาเหตุ และผล เก็บข้อมูลตลอดจนวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการทำงานนั้นๆ เริ่มเกิดขึ้น ในช่วงต้นของยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมที่เริ่มเปลี่ยนจากแรงงานคนมาเป็นแรงงานจากเครื่องจักร ทฤษฎีใน ยุคนี้จะมุ่งเน้นไปยังเป้าหมาย ผลสำเร็จ ที่มาจากการจัดการทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และ กฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจบการศึกษาระดับปริญญาตรีพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ และมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปีงบประมาณพ.ศ.2561 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

F. Ponsignon, P.A. Smart and R.S. Maull (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะตามคุณลักษณะและสถานการณ์ เพื่อทำการสำรวจและตรวจสอบเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณลักษณะและสถานการณ์ในการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะเป็นการศึกษาแบบกรณีศึกษา โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กรชั้นนำทางการตลาดในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงาน ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบคุณลักษณะในการจัดทำบริการสาธารณะตามสถานการณ์นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความเหมาะสมของลูกค้า และปรับเปลี่ยนตามประเภทของแนวคิดในการจัดทำบริการสาธารณะโดยในการออกแบบระบบการจัดทำบริการสาธารณะตามสถานการณ์ (contingency) นั้นจะต้องพิจารณาถึงทักษะของพนักงาน, ระดับการตัดสินใจของพนักงาน, ทักษะในการปฏิบัติงานประจำ, การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ (automation), และโครงสร้างของจุดให้บริการ (FO: front office) และจุดอื่นๆที่นอกเหนือไปจากจุดให้บริการ (BO back-office) เพื่อให้บริการสาธารณะเหล่านั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างแท้จริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2561) ศึกษารูปแบบกลไกการบริหารจัดการระบบสวัสดิการครู และบุคลากรทางการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบในประเทศสิงคโปร์ นำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบการให้สิทธิประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาในปัจจุบัน พบว่า สมาคมสหกรณ์ครูสิงคโปร์มีรูปแบบ การบริหารด้วยประชาธิปไตย โดยแนวทางความเป็นไปได้ของระบบสวัสดิการแก่ครู และบุคลากรทางการ ศึกษาของ

ประเทศไทยจากบทเรียนของประเทศสิงคโปร์ คือ การนำประชาธิปไตยมาใช้ใน การบริหาร และการปลูก จิตอาสาของคณะผู้บริหาร โดยการคัดเลือกผู้บริหารผ่านการเลือกตั้งจากสมาชิก และส่งเสริมการลงทุน ด้านต่าง ๆ อาทิ อสังหาริมทรัพย์ ซึ่งทำให้ได้ผลตอบแทนในระยะยาว เป็นต้น

จิตรพัทธ์ กิรินันทเจตน์ (2562) ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดสวัสดิการที่เป็นตัวเงินโดยเฉลี่ยแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ความคิดเห็นด้านสวัสดิการที่พึงประสงค์นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการปรับเพิ่มวงเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เพิ่มรายการตรวจสุขภาพ ประจำปีให้ครอบคลุม โรคต่าง ๆ มากขึ้น จัดให้มีการทำประกันชีวิตประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงาน และการให้ทุนศึกษากับ พนักงานในการพัฒนาตนเอง

ปองหทัย พึ่งนุ่ม และนพพร จันทร์นำชู (2560) ศึกษาเรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นใน การจัดสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศไทย พบว่าระดับการจัด สวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นราย ด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าใน อาชีพ รองลงมา คือ ด้านระบบสัญญา ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความยุติธรรม ด้านระบบ ค่าตอบแทน ตามลำดับ ยกเว้นด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการวิเคราะห์ ระดับสภาพที่เป็น จริง สภาพที่คาดหวังและค่าดัชนีระดับความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่าสวัสดิการด้านที่มีระดับความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ ด้านการ รักษาพยาบาล รองลงมา ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านผลตอบแทนและด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามลำดับ

คะนอง พลุน (2560). ศึกษา รูปแบบการจัดสวัสดิการโดยชุมชน ปัญหา และแนวทางการ พัฒนาการจัดสวัสดิการโดยชุมชน พื้นที่บ้านฮ่องฮี ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า รูปแบบการจัดสวัสดิการโดยชุมชนบ้านฮ่องฮี ได้แก่ 1) การจัดสวัสดิการบนฐานอุดมการณ์/ศาสนา 2) การจัดสวัสดิการบนฐานการผลิต/ธุรกิจชุมชน 3) การจัดสวัสดิการบนฐานของผู้สูงอายุ 4) การจัด สวัสดิการจากฐานองค์กรการเงินชุมชน 5) การจัดสวัสดิการบนฐานของการพัฒนา และ 6) การจัด สวัสดิการบนฐานของทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม โดยภาครัฐและท้องถิ่นมีส่วนสำคัญใน การหนุน เสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้คำปรึกษาต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ การ สร้าง กระบวนการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชน

Claudio and Dominique (2012) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ค่านิยม พื้นฐานของครอบครัวกับ ความจำเป็นทางสังคม ที่ต้องการและการได้รับการจัดสรรสวัสดิการพื้นฐานทาง

สังคม (Family value, social need and preferences for welfare) ผลการศึกษา พบว่า ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ในครอบครัวมีพื้นฐานอยู่บนค่านิยมการปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวในแต่ละครอบครัว เช่น หน้าที่ความรับผิดชอบของคนในครอบครัวและพื้นฐานความสัมพันธ์ในครอบครัว ผลการวิจัยนี้รวมถึงทั้งความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรสระหว่างพ่อแม่และบุตร จากการวิจัยยังพบอีกว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเข้มแข็งและความอ่อนแอของค่านิยมของครอบครัวกับความพอใจในการรับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการจากรัฐ (การจัดการสวัสดิการภายในประเทศ) นอกจากนี้ยัง พบว่าความสัมพันธ์ของค่านิยม ในครอบครัวจะไม่เปลี่ยนแปลงไปตามความแตกต่างของบริบทด้านสังคม เศรษฐกิจของแต่ละครอบครัวซึ่ง ได้แก่ จะไม่เปลี่ยนแปลงตามตัวแปรภาวะขาดแคลนด้านการเงิน ตัวแปรภาวะ ความเลวร้ายด้านสุขภาพและตัวแปรขนาดของครอบครัวและยังพบอีกว่าถ้าใช้ตัวแปรด้าน ความยาวนานการสืบทอดด้านวัฒนธรรม ตัวแปรด้านเชื้อชาติและตัวแปรกลุ่มศาสนาที่กำหนด เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยก็พบว่า ตัวแปรทั้งสามเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในครอบครัวกับความจำเป็นในการใช้สวัสดิการทางพื้นฐานทางสังคม

## 2.9 สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
พัชรมน เชื้อนาคะ (2560)	ทฤษฎีความพึงพอใจ	ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ (2561)	ทฤษฎีความพึงพอใจ	การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ
ศิริรักษ์ ภูทธิรัณู และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563)	ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ	ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนีย์ รักชาติเจริญ (2561)	ทฤษฎีการบริหารจัดการระบบ สวัสดิการ	การบริหารด้วยประชาธิปไตย โดย แนวทางความเป็นไปได้ของระบบ สวัสดิการแก่ครูและบุคลากรทางการ ศึกษาของประเทศไทยจากบทเรียนของ ประเทศสิงคโปร์ คือ การนำประชาธิปไตย มาใช้ใน การบริหารและการปลูกจิตอาสา ของคณะผู้บริหาร
ปองหทัย พึ่งนุ่ม และนพพร จันทรนำชู (2560)	ทฤษฎีการประเมินความ ต้องการจำเป็นในการจัด สวัสดิการของพนักงาน	การจัดสวัสดิการของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศ ไทยระดับการจัด สวัสดิการของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากกึ่งลำดับ ดังนี้ ด้าน ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าใน อาชีพ รองลงมา คือ ด้านระบบสัญญา ด้าน คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความ ยุติธรรม ด้านระบบ ค่าตอบแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.10 สรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ				ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ				ประสิทธิผลการบริหารจัดการ			
		สื่อประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อบุคคล	สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความหนาแน่นเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
ปองหทัย พึ่งนุ่ม และนพพร จันทร นำชู (2560)	การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศไทย							✓	✓	✓			
คะนอง พลุน (2560)	รูปแบบการจัดสวัสดิการโดยชุมชน ปัญหา และแนวทางการ พัฒนาการจัดสวัสดิการโดยชุมชนพื้นที่บ้านฮ่องฮี ตำบลยางตลาดอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์			✓	✓		✓	✓	✓				
จิตรราพัทธ์ กิรตินันทเจตน์ (2562)	รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัทเอ็น เอช เค พรซิชั่น (ประเทศไทย)					✓	✓	✓	✓				

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ				ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ				ประสิทธิผลการบริหารจัดการ			
		สื่อประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อบุคคล	สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความทันต่อสื่อไว้วางใจในการบริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
กฤษณ์ รักชาติ เจริญ (2561)	รูปแบบกลไกการบริหารจัดการระบบสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบในประเทศสิงคโปร์							✓	✓	✓			
หญิง พัชรมน (2560)	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า				✓	✓		✓	✓				

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ				ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ				ประสิทธิผลการบริหารจัดการ			
		สื่อประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อบุคคล	สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
วิม อินตะแก้ว (2561)	แนวทางการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สำรวจความต้องการและความคาดหวังของการจัดสวัสดิการ		✓					✓	✓	✓		✓	
กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2563)	ความต้องการสวัสดิการของพนักงานการเสนอแนวทางการปรับปรุงเกี่ยวกับสวัสดิการ			✓	✓		✓	✓	✓				
วลัญชอร ชูแก้ว (2560)	ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน					✓	✓	✓	✓				
มลธิรา อินธกุลชัย (2560)	ความพึงพอใจของสวัสดิการธนาคารด้านเงินเดือนและในด้านการตอบแทน							✓	✓	✓			

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ				ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ				ประสิทธิผลการบริหารจัดการ			
		สื่อประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อบุคคล	สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความพึงพอใจในบริการ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
จรรยา ผลประสิทธิ (2561)	ความพึงพอใจด้านสวัสดิการเจ้าหน้าที่รัฐได้ศึกษาความพึงพอใจในด้านต่างๆของสวัสดิการรัฐ				✓	✓		✓	✓				

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิด 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชาชนที่ใช้ในการศึกษา

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม พ.ศ. 2564 - กันยายน พ.ศ. 2565) จำนวน 33,219

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 33,219 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับการแปรปรวนสูงสุด คือ  $p = 0.5$  และ  $q = 0.5$  ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณ

Taro Yamane

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

โดยที่

n: คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N: คือ ขนาดของประชากร

e: คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

แทนค่าโดย

$$N = 33,219$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{33,219}{1 + 33,219(0.05)^2}$$

$$= 395.24 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 396 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม การคำนวณที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 396 คน จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อประกอบด้วย สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคลและ สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามโดยประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของการมารับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นช่วงคะแนน

$$= 0.8$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไขและปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อความคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

โดย  $\sum x$  หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อความแต่ละข้อความมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยพิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.982 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 396 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

2. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าที่ตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

$$S = \beta_0 + \beta_1P_1 + \beta_2P_2 + \beta_3P_3 + \beta_4P_4 + \epsilon$$

สมการที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

$$S = \beta_0 + \beta_5P_5 + \beta_6P_6 + \beta_7P_7 + \beta_8P_8 + \beta_9P_9 + \epsilon$$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิด 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นการรับรู้ข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรเป็นดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (n=396)

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	104	26.26
หญิง	292	73.74
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.74 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.26 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (n=396)

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	35	8.83
20 – 30 ปี	147	37.12
31 - 40 ปี	155	39.16
41 ปีขึ้นไป	59	14.89
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 รองลงมาเป็นอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 อายุ 31- 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.16 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสุด (n=396)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	128	32.33
มัธยมศึกษา	47	11.86
ปวช/ปวส	65	16.42
ปริญญาตรีขึ้นไป	156	39.39
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 รองลงมาเป็น ปวช/ปวส จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้เข้ารับบริการ (n=396)

อาชีพของผู้มารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	69	17.42
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	16.16
พนักงานบริษัทเอกชน	58	14.65
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	10.86
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.79
รับจ้างทั่วไป	114	28.78
อาชีพอื่นๆ	33	8.34
<b>รวม</b>	<b>396</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.4 ผู้กรอกแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 รองลงมาเป็นอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.16 รองลงมา เป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65 รองลงมาเป็นอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.86 รองลงมาเป็นอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 รองลงมาเป็นอาชีพ รับจ้างทั่วไปจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ

การรับรู้ข้อมูลจากสื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สื่อประชาสัมพันธ์	3.88	0.689	มาก
สื่อสิ่งพิมพ์	3.74	0.909	มาก
สื่อบุคคล	3.82	0.800	มาก
สื่อโฆษณา	3.80	0.803	มาก
ภาพรวม	3.81	0.716	มาก

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ โดยภาพรวม พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = .716) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากโดยสื่อประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = .689) รองลงมาสื่อสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = .909) รองลงมาสื่อบุคคล ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = .800) และสื่อโฆษณา ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = .803) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อด้านประชาสัมพันธ์การบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์	71 (17.9)	246 (62.1)	58 (14.6)	21 (5.3)	0	3.93	.731	มาก
2. รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ สาธารณะ วิทยุ	222 (56.1)	111 (28.0)	32 (8.1)	20 (7.6)	1 (0.3)	4.07	.931	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากเพจที่ เกี่ยวข้องกับเด็ก	134 (33.8)	114 (28.8)	83 (21.0)	44 (11.1)	21 (5.3)	3.75	1.187	มาก
4. รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยา สาร	116 (29.3)	162 (40.9)	64 (16.2)	41 (10.4)	13 (3.3)	3.83	1.066	มาก
5. รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ โซเชียล	99 (25.0)	149 (37.6)	89 (22.5)	2 (0.5)	57 (14.4)	3.58	1.273	มาก
<b>ภาพรวม</b>						3.88	.689	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ในด้านของสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = .689) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า  
ทุกข้ออยู่ในระดับมากประชาชนรับทราบข้อมูลจากสื่อสารธารณะ วิทยู่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. =  
.931) รองลงมาคือประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ ( $\bar{X}$  = 3.93, S.D. = .731)  
รองลงมาคือรับทราบข้อมูลจากสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = .1.066) รองลงมาคือ  
รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพจที่เกี่ยวข้องกับเด็ก ( $\bar{X}$  = 3.75, S.D. = .1.187) และรับทราบข้อมูลจาก  
สื่อโซเชียล ( $\bar{X}$  = 3.58, S.D. = 1.273) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อสิ่งพิมพ์ การบริหารจัดการ  
ระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ทราบข้อมูลจาก หนังสือราชการ	143 (36.1)	107 (27.0)	112 (28.3)	23 (5.8)	11 (2.8)	3.88	1.056	มาก
2. ทราบข้อมูลจาก ใบปลิว	89 (22.5)	174 (43.9)	75 (18.9)	24 (6.1)	34 (8.6)	3.66	1.147	มาก
3. ทราบข้อมูลจาก หนังสือพิมพ์	145 (36.6)	78 (19.7)	126 (31.8)	34 (8.6)	13 (3.3)	3.78	1.130	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ทราบข้อมูลจากหนังสือเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก	152 (38.4)	162 (40.9)	21 (5.3)	23 (5.8)	38 (9.6)	3.93	1.237	มาก
5. ทราบข้อมูลจากวารสาร	98 (24.7)	148 (37.4)	24 (6.1)	103 (26.0)	23 (5.8)	3.49	1.272	มาก
<b>ภาพรวม</b>						3.74	.909	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ในด้านของสื่อสิ่งพิมพ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = .909) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากประชาชนทราบข้อมูลจากหนังสือเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 1.273) รองลงมาทราบข้อมูลจากหนังสือราชการ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 1.056) รองลงมาทราบข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 1.130) รองลงมาทราบข้อมูลจากใบปลิว ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 1.147) และทราบข้อมูลจากวารสาร ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 1.272) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อบุคคล การบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านสื่อบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้าน	231 (58.3)	87 (22.0)	75 (18.9)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.38	.822	มากที่สุด
2. ทราบข้อมูลจากประธานชุมชน	150 (37.9)	202 (51.0)	7 (1.8)	25 (6.3)	12 (3.0)	4.14	.950	มาก
3. ทราบข้อมูลจากการบอกต่อๆกันภายในชุมชน	128 (32.3)	148 (37.4)	56 (14.1)	54 (13.6)	10 (2.5)	3.83	1.101	มาก
4. ทราบข้อมูลจากคนภายในครอบครัว	44 (11.1)	169 (42.7)	43 (10.9)	51 (2.9)	89 (22.5)	3.07	1.378	ปานกลาง
5. ทราบข้อมูลจากตีตประกาศของชุมชน	165 (41.7)	73 (18.4)	90 (22.7)	19 (4.8)	49 (12.4)	3.72	1.370	มาก
<b>ภาพรวม</b>						3.82	.800	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ในด้านของสื่อ บุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.82, S.D. = .800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชน ทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้านมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.38, S.D. = .822) รองลงมาทราบข้อมูลจากประธาน ชุมชน ( $\bar{X}$  = 4.14, S.D. = .950) รองลงมา ทราบข้อมูลจากการบอกต่อกันภายในชุมชน ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = 1.101) รองลงมาทราบข้อมูลจากประกาศของชุมชน ( $\bar{X}$  = 3.72, S.D. = 1.370) และทราบ ข้อมูลจากคนภายในครอบครัว ( $\bar{X}$  = 3.07, S.D. = 1.378) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ

ต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านสื่อโฆษณา ประเภทอื่นๆ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ทราบข้อมูลจากป้าย โฆษณาบนท้องถนน	203 (51.3)	89 (22.5)	52 (13.1)	23 (5.8)	29 (7.3)	4.05	1.240	มาก
2. ทราบข้อมูลจาก โรงพยาบาล อนามัย	164 (41.4)	155 (39.1)	55 (13.9)	22 (5.6)	0	4.16	.866	มาก
3. ทราบข้อมูลจากว สาร	91 (23.0)	135 (34.1)	84 (21.2)	81 (20.5)	5 (1.3)	3.57	1.092	มาก
4. ทราบข้อมูลจากสื่อ โซเชียลมีเดีย	62 (15.7)	128 (32.3)	183 (46.2)	22 (5.6)	1 (0.3)	3.58	.828	มาก
5. ทราบข้อมูลจากสื่อ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	172 (43.4)	86 (21.7)	37 (9.3)	38 (9.6)	63 (15.9)	3.67	1.497	มาก
<b>ภาพรวม</b>						3.80	.803	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ในด้านของสื่อ โฆษณาประเภทอื่นๆในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .803) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากประชาชนทราบข้อมูลจากป้ายโฆษณาบนท้องถนน ( $\bar{X}$  = 4.05, S.D. = 1.240) รองลงมาทราบข้อมูลจาก โรงพยาบาล อนามัย ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .866) รองลงมาทราบข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสื่อไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}$  = 3.67, S.D. = 1.497) รองลงมาทราบข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์ ( $\bar{X}$  = 3.58, S.D. = .828) และทราบข้อมูลจากรสาร ( $\bar{X}$  = 3.57, S.D. = 1.092) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.07	0.788	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.16	0.660	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.25	0.601	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.25	0.705	มากที่สุด
ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	4.28	0.713	มากที่สุด
ภาพรวม	4.20	0.651	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, S.D. = .651) รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.28, S.D. = .713) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .705) รองลงมาคือด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .601) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .660) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = .788) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความเป็นรูปธรรมของการบริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านความเป็นรูปธรรม ของกรบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการ บริการมีความเหมาะสม	217 (54.8)	131 (33.1)	8 (2.0)	19 (4.8)	21 (5.3)	4.27	1.080	มาก ที่สุด
2. ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	115 (29.0)	186 (47.0)	61 (15.4)	22 (5.6)	12 (3.0)	3.93	.968	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้	170 (42.9)	84 (21.2)	61 (15.4)	69 (17.4)	12 (3.0)	3.84	1.237	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย	191 (48.2)	145 (36.6)	35 (8.8)	25 (6.3)	0	4.27	.868	มาก ที่สุด
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน	147 (37.1)	185 (46.7)	15 (3.8)	49 (12.4)	0	4.09	.948	มาก
<b>ภาพรวม</b>						4.07	.788	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านของความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.07 S.D. = .788) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.27 S.D. = 1.080) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ( $\bar{X}$  = 4.27 S.D. = .868) รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.93 S.D. = .968) รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X}$  = 3.84 S.D. = 1.237) และมีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.09 S.D. = .948) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่มีการให้ คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	157 (39.6)	162 (40.9)	36 (9.1)	40 (10.1)	1 (0.3)	4.10	.952	มาก
2. การให้บริการมีการ เรียงลำดับก่อน-หลัง	181 (45.7)	150 (37.9)	63 (15.9)	2 (0.5)	0	4.29	.745	มากที่สุด
3. ให้บริการตรงตาม เวลาที่ได้กำหนดไว้	215 (54.3)	27 (6.8)	131 (33.1)	23 (5.8)	0	4.10	1.049	มาก
4. ข้อมูลของผู้รับบริการ ได้รับการบันทึกอย่าง ถูกต้อง	187 (47.2)	170 (42.9)	16 (4.0)	23 (5.8)	0	4.32	.804	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงตามข้อกำหนด ตั้งแต่ครั้งแรก	115 (29.0)	178 (47.2)	100 (25.3)	3 (0.8)	0	4.02	.758	มาก
<b>ภาพรวม</b>						4.16	.660	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในด้านของความน่าเชื่อถือใ้วางใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.16 S.D. = .660) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.32 S.D. = .804) รองลงมา การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X}$  = 4.29 S.D. = .745) รองลงมา คือการให้บริการตรงตามวันเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}$  = 4.10 S.D. = 1.049) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 4.10 S.D. = .952) และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .758) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.13** ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของการตอบสนองต่อผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที	225 (56.8)	136 (34.3)	12 (3.0)	23 (5.8)	0	4.42	.809	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ	122 (30.8)	244 (61.6)	30 (7.6)	0	0	4.23	.575	มากที่สุด
3. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย	250 (63.1)	59 (14.9)	58 (14.6)	29 (7.3)	0	4.34	.979	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	129 (32.6)	202 (51.1)	29 (7.3)	36 (9.1)	0	4.07	.872	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	142 (35.9)	221 (53.3)	29 (7.3)	14 (3.5)	0	4.21	.727	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>						4.25	.601	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านของการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .601) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการอย่างทันที ( $\bar{X}$  = 4.42 S.D. = .809) รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจจะให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.23 S.D. = .575) รองลงมาหน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .758) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 4.21 S.D. = .727) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.07 S.D. = .872) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน	120 (30.3)	196 (49.5)	56 (14.1)	24 (6.1)	0	4.04	.829	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	212 (53.5)	115 (29.0)	47 (11.9)	22 (5.6)	0	4.31	.886	มากที่สุด
3. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ	93 (23.5)	264 (66.7)	13 (3.3)	5 (1.3)	0	4.02	.893	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	288 (2.7)	59 (14.9)	27 (6.8)	22 (5.6)	0	4.55	.848	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	219 (55.3)	120 (30.3)	36 (9.1)	21 (5.3)	0	4.36	.855	มากที่สุด
ภาพรวม						4.25	.705	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในด้านของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .705) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X}$  = 4.31 S.D. = .886) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพ และเป็นมิตร ( $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = .848) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.36 S.D. = .855) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X}$  = 4.04 S.D. = .829) และไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .893) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านของความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	179 (45.2)	149 (37.6)	46 (11.6)	22 (5.6)	0	4.04	.829	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	200 (50.5)	168 (42.4)	7 (1.8)	21 (5.3)	0	4.31	.886	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	216 (54.5)	120 (30.3)	37 (9.3)	2 (0.5)	21 (5.3)	4.02	.893	มาก
4. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ	149 (37.6)	210 (53.0)	13 (3.3)	24 (6.1)	0	4.55	.848	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	178 (44.9)	176 (44.4)	21 (5.3)	21 (5.3)	0	4.36	.855	มากที่สุด
ภาพรวม						4.25	.705	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .705) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  = 4.31 S.D. = .886) รองลงมาเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = .848) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ( $\bar{X}$  = 4.36 S.D. = .855) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 4.04 S.D. = .829) และเจ้าหน้าที่ตั้งใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .893) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ

ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ

ประสิทธิผลการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านร่างกาย	4.25	.603	มากที่สุด
ด้านจิตใจ	4.19	.582	มาก
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	4.13	.811	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม	4.25	.633	มากที่สุด
ภาพรวม	4.20	.583	มาก

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ โดยภาพรวม พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .633) รองลงมาคือ ด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .603) รองลงมาด้านจิตใจ ( $\bar{X}$  = 4.19 S.D. = .582) และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ( $\bar{X}$  = 4.13 S.D. = .811) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการ

ประสิทธิผล การบริหาร จัดการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านร่างกาย</b>								
1.มีภาวะ โภชนาการดี ขึ้น	146 (36.9)	213 (53.8)	15 (3.8)	22 (5.6)	0)	4.22	.763	มากที่สุด
2.มีสุขภาพที่ดี ขึ้น	190 (48.0)	167 (42.2)	39 (9.8)	0	0	4.38	.659	มากที่สุด
3.มีร่างกายที่ แข็งแรงขึ้น	145 (36.6)	206 (52.0)	44 (11.1)	1 (0.3)	0	4.25	.653	มากที่สุด
4.มีกำลังพอจะ ทำสิ่งต่างๆใน ชีวิตประจำวัน	207 (52.3)	151 (38.1)	27 (6.8)	11 (2.8)	0	4.40	.738	มากที่สุด
5.สามารถไป ไหนมาไหนได้ ด้วยตนเอง	150 (37.9)	167 (42.2)	27 (6.8)	11 (2.8)	0	4.02	1.049	มาก
<b>ด้านจิตใจ</b>								
6.มีภาวะทาง อารมณ์ที่ดี	89 (22.5)	255 (64.4)	20 (5.1)	22 (5.6)	10 (2.5)	3.99	.852	มาก
7.มีความรู้สึกดี ไม่วิตกกังวล กับเรื่องใดๆ	186 (47.0)	128 (32.3)	72 (18.2)	10 (2.5)	0	4.24	.835	มากที่สุด
8.รู้สึกพอใจใน ตนเอง	159 (40.2)	174 (43.9)	55 (13.9)	8 (2.0)	0	4.22	.757	มากที่สุด
9.มีสมาธิใน การทำงาน ต่างๆ	90 (22.7)	266 (67.2)	12 (3.0)	24 (6.1)	4 (1.0)	4.05	.768	มาก
10.ให้เกียรติ และยอมรับใน	246 (62.1)	102 (25.8)	34 (8.6)	13 (3.3)	1 (0.3)	4.46	.806	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเป็น ตัวเอง								
<b>ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม</b>								
11.มีการผูก มิตรและเข้า กับผู้อื่นได้ง่าย	105 (26.5)	192 (48.5)	64 (16.2)	23 (5.8)	12 (3.0)	3.90	.961	มาก
12.มีความเป็น กันเองกับผู้อื่น อยู่เสมอ	98 (24.7)	191 (48.2)	73 (18.4)	1 (0.3)	33 (8.3)	3.81	1.076	มาก
13.มีความเห็น อกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น	272 (68.7)	56 (14.1)	44 (11.1)	24 (6.1)	0	4.45	.914	มากที่สุด
14.แสดงออก ถึงการให้ เกียรติและยก ย่องผู้อื่น	185 (46.7)	135 (34.1)	64 (16.2)	12 (3.0)	0	4.24	.832	มากที่สุด
15.มีส่วนร่วม กิจกรรม ภายในชุมชน	261 (65.9)	21 (5.3)	72 (18.2)	41 (10.4)	1 (0.3)	4.26	1.101	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>								
16.มี สภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัย	202 (51.0)	151 (38.1)	16 (4.0)	27 (6.8)	0	4.33	.845	มากที่สุด
17.มี สภาพแวดล้อม ที่ดีต่อสุขภาพ	113 (28.5)	144 (36.4)	121 (30.6)	18 (4.5)	0	3.89	.873	มาก
18.มีชีวิตความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น	273 (68.9)	76 (19.2)	45 (11.4)	2 (0.5)	0	4.57	.710	มากที่สุด
19. มี สิ่งแวดล้อม	266 (67.2)	55 (13.9)	33 (8.3)	42 (10.6)	0	4.38	1.020	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางธรรมชาติ ที่ดี								
20.มีสภาพ บ้านและที่อยู่ ที่ดี	140 (35.4)	179 (45.2)	64 (16.2)	13 (3.3)	0	4.13	.795	มาก
ภาพรวม						4.20	.583	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับมากที่สุดคือมีภาวะโภชนาการดีขึ้น ( $\bar{X}= 4.22$  S.D. = .763) รองลงมาคือมีสุขภาพที่ดีขึ้น ( $\bar{X}= 4.38$  S.D. = .659) รองลงมาคือมีร่างกายที่แข็งแรงขึ้น ( $\bar{X}= 4.25$  S.D. = .653) รองลงมาคือมีกำลังจะทำสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ( $\bar{X}= 4.40$  S.D. = .738) รองลงมา มีความรู้สึกดีไม่วิตกกังวลกับเรื่องใดๆ ( $\bar{X}= 4.24$  S.D. = .835) รองลงมา รู้สึกพอใจในตนเอง ( $\bar{X}= 4.22$  S.D. = .757) รองลงมา ให้เกียรติและยอมรับในตนเอง ( $\bar{X}= 4.46$  S.D. = .806) รองลงมา มีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น ( $\bar{X}= 4.45$  S.D. = .914) รองลงมา แสดงออกถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น ( $\bar{X}= 4.24$  S.D. = .832) รองลงมา มีส่วนร่วมกิจกรรมภายในชุมชน ( $\bar{X}= 4.26$  S.D. = 1.101) รองลงมา มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ( $\bar{X}= 4.33$  S.D. = .845) รองลงมา มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ( $\bar{X}= 4.57$  S.D. = .710) รองลงมา มีสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ดี ( $\bar{X}= 4.38$  S.D. = 1.020) รองลงมา สามารถไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเอง ( $\bar{X}= 4.02$  S.D. = 1.049) รองลงมา มีภาวะทางอารมณ์ที่ดี ( $\bar{X}= 3.99$  S.D. = .852) รองลงมา มีสมาธิในการทำงานต่างๆ ( $\bar{X}= 4.05$  S.D. = .768) รองลงมา มีการผูกมิตร และเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ( $\bar{X}= 3.90$  S.D. = .961) รองลงมา มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ( $\bar{X}= 3.81$  S.D. = 1.076) รองลงมา มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ ( $\bar{X}= 3.89$  S.D. = .873) และมีสภาพบ้านและที่อยู่ที่ดีขึ้น ( $\bar{X}= 4.13$  S.D. = .795)ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ (ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา)

ในการทดสอบสมมติฐานมีกระบวนการทางสถิติโดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานความพัวพัน และการสมมติฐานพหุคูณ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้วิธีการ Correlation Analysis และเมื่อไม่พบความสัมพันธ์เส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระ ก็จะดำเนินการทดสอบสมมติฐานพหุคูณโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการ Enter Method ในลำดับต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แทน คือ

สมมติฐานที่ 1 ( $H_0$ ) : ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

( $H_1$ ) : ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	( $x_1$ )	( $x_2$ )	( $x_3$ )	( $x_4$ )
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ( $x_1$ )	1.00	0.777**	0.763**	0.609**
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ( $x_2$ )		1.00	0.743**	0.721**
ด้านสื่อบุคคล ( $x_3$ )			1.00	0.729**
ด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ ( $x_4$ )				1.00

จากตารางที่ 4.18 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ(Multicollinearity)ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรตามเงื่อนไขทางสถิติพบว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดมีค่าความสัมพันธ์กันเองอยู่ระหว่าง 0.609 – 0.777 จึงถือได้ว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ทดสอบสมมติฐานตัวแปรต้นทั้งหมด คือมีตัวใดตัวหนึ่งซึ่งสามารถอธิบายการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีส่งผลต่อการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการสมการพยากรณ์ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สวัสดิการในเขตเทศบาลเมือง ชุมพร จังหวัดชุมพร	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffie nts	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.677	0.114		14.765	.000
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.825	0.051	0.976	16.165	.000
ด้านสื่อสิ่งพิมพ์	0.033	0.042	0.052	0.787	.032
ด้านสื่อบุคคล	0.230	0.039	0.316	5.932	.000
ด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ	0.088	0.036	0.122	2.485	.013
R = 0.797 <sup>a</sup> R <sup>2</sup> =0.635      Se <sub>set</sub> =0.631      F=267.495      Sig=.000					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R<sup>2</sup> แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE<sub>est</sub> แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบ  
นัยสำคัญของ R

จากตาราง 4.20 พบว่า ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร จะเห็นได้ว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง H<sub>0</sub> หมายความว่า จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig = .000) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (Sig = .032) ด้านสื่อบุคคล (Sig = .000) และด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ (Sig = .013)

โดยสามารถอธิบายการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในภาพรวม ( $F = 267.495$ , Sig = .000) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.80 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.774 ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $Se_{set}$ ) เท่ากับ 0.771 อธิบายได้ว่าปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อบุคคล และด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยสามารถเขียนในรูปสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$(X_4) Y = 1.677 + 0.825(X_1) + 0.033(X_2) + 0.230(X_3) + 0.088(X_4)$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y^{\wedge} = 0.976(X_1) + 0.052(X_2) + 0.316(X_3) + 0.122(X_4)$$

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ(ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา)

ในการทดสอบสมมติฐานมีกระบวนการทางสถิติโดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ และในการทดสอบสมมติฐานพยากรณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้วิธีการ Correlation Analysis และเมื่อไม่พบความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ ก็จะดำเนินการทดสอบสมมติฐานพยากรณ์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการ Enter Method ในลำดับต่อไป

ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_2$ ) แทน คือ

สมมติฐานที่ 2 ( $H_0$ ) : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

( $H_2$ ) : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาระหว่างตัวแปรอิสระ (r) ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	( $x_1$ )	( $x_2$ )	( $x_3$ )	( $x_4$ )
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $x_1$ )	1.00	0.767**	0.770**	0.700**
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $x_2$ )		1.00	0.643**	0.563**
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $x_3$ )			1.00	0.762**
ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ( $x_4$ )				1.00

จากตารางที่ 4.21 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรตามเงื่อนไขทางสถิติพบว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดมีค่าความสัมพันธ์กันเองอยู่ระหว่าง 0.563 – 0.770 จึงถือได้ว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรทดสอบสมมติฐานตัวแปรต้นทั้งหมด คือมีตัวใดตัวหนึ่ง ซึ่งสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการสมการพยากรณ์ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
ค่าคงที่	0.762	0.106		7.211	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.061	0.040	0.082	1.537	.025
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.202	0.046	0.229	4.404	.000
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.690	0.078	0.712	8.849	.000
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.027	0.075	0.032	0.356	.022
ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	0.232	0.063	0.284	3.664	.000
R = 0.880 <sup>a</sup> R <sup>2</sup> =0.774      Se <sub>set</sub> =0.771      F=267.495      Sig=.000					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R<sup>2</sup> แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE<sub>est</sub> แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตาราง 4.22 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร จะเห็นได้ว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง H<sub>0</sub> หมายความว่า จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Sig = .025) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Sig = .000) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig = .000) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (sig=.022) และด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig = .000) โดยสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมพร ในภาพรวม( $F=267.495$ ,  $Sig = .000$ ) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.904 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.774 ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $Se_{set}$ ) เท่ากับ 0.771 อธิบายได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อบุคคล และด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยสามารถเขียนในรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.762 + 0.061(X_1) + 0.202(X_2) + 0.609(X_3) + 0.072(X_4) + 0.232(X_5)$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y^{\wedge} = 0.082(X_1) + 0.229(X_2) + 0.712(X_3) + 0.032(X_4) + 0.284(X_5)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการสวัสดิการเด็กแรกเกิด 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 3. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้แหล่งข้อมูลประเภทของสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการสังคมเด็กแรกเกิดในเขตพื้นที่สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane ได้จำนวน 396 คน โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและทดสอบหาค่าประสิทธิเชื่อนั่น ได้เท่ากับ 0.95 โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร สรุปสาระสำคัญของการวิจัย โดยมีหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีเพศชาย 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.26 มีเพศหญิง 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.74 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.12 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.16 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 32.33 มัธยมศึกษาจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ปวช/ปวสจำนวน 65 คน คิดเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 16.41 ปริญาตรีขึ้นไปจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 16.16 พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65 ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.86 นักเรียน นักศึกษาจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 รับจ้างทั่วไปจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.78 อาชีพอื่นๆจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34

### 5.1.2 ผลการศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิด ในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร

โดยภาพรวม พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81, S.D. = .716) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากโดยสื่อประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = .689) รองลงมาคือสิ่งโฆษณา ( $\bar{X}$  = 3.74, S.D. = .909) รองลงมาคือบุคคล ( $\bar{X}$  = 3.82, S.D. = .800) และสื่อสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .803) ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อในด้านของสื่อประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = .689) ประชาชนรับทราบข้อมูลจากสื่อสารธารณะ วิทยูมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = .931) รองลงมาคือประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ ( $\bar{X}$  = 3.93, S.D. = .731) รองลงมาคือรับทราบข้อมูลจากสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = .1.066) รองลงมาคือรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพจที่เกี่ยวข้องกับเด็ก ( $\bar{X}$  = 3.75, S.D. = .1.187) และรับทราบข้อมูลจากสื่อโซเชียล ( $\bar{X}$  = 3.58, S.D. = 1.273) ในด้านของสื่อสิ่งพิมพ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.74, S.D. = .909) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากประชาชนทราบข้อมูลจากหนังสือเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก ( $\bar{X}$  = 3.93, S.D. = 1.273) รองลงมาทราบข้อมูลจากหนังสือราชการ ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = 1.056) รองลงมาทราบข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ ( $\bar{X}$  = 3.78, S.D. = 1.130) รองลงมาทราบข้อมูลจากใบปลิว ( $\bar{X}$  = 3.66, S.D. = 1.147) และทราบข้อมูลจากวารสาร ( $\bar{X}$  = 3.49, S.D. = 1.272) ในด้านของสื่อบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.82, S.D. = .800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้านมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.38, S.D. = .822) รองลงมาทราบข้อมูลจากประธานชุมชน ( $\bar{X}$  = 4.14, S.D. = .950) รองลงมาทราบข้อมูลจากการบอกต่อกันภายในชุมชน ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = 1.101) รองลงมาทราบข้อมูลจากประกาศของชุมชน ( $\bar{X}$  = 3.72, S.D. = 1.370) และทราบข้อมูลจากคนภายในครอบครัว ( $\bar{X}$  = 3.07, S.D. = 1.378) ในด้านของสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .803) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากประชาชนทราบข้อมูลจากป้ายโฆษณาบนท้องถนน ( $\bar{X}$  = 4.05, S.D. = 1.240) รองลงมาทราบข้อมูลจาก โรงพยาบาล อนามัย ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .866) รองลงมาทราบข้อมูลจากสื่อโปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X}$  = 3.67, S.D. = 1.497) รองลงมาทราบข้อมูลจากสื่อสโตนท์ ( $\bar{X}$  = 3.58, S.D. = .828) และทราบข้อมูลจากวารสาร ( $\bar{X}$  = 3.57, S.D. = 1.092)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.3 ผลการศึกษาระดับความเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

โดยภาพรวม พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, S.D. = .651) รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.28, S.D. = .713) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .705) รองลงมาคือด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .601) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .660) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = .788) ในด้านของความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.07 S.D. = .788) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบ ว่ามากที่สุดคืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.27 S.D. = 1.080) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ( $\bar{X}$  = 4.27 S.D. = .868) รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.93 S.D. = .968) รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X}$  = 3.84 S.D. = 1.237) และมีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.09 S.D. = .948) ในด้านของความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.16 S.D. = .660) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.32 S.D. = .804) รองลงมาการให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน – หลัง ( $\bar{X}$  = 4.29 S.D. = .745) รองลงมา คือการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}$  = 4.10 S.D. = 1.049) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 4.10 S.D. = .952) และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .758) ในด้านของการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .601) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการอย่างทันที ( $\bar{X}$  = 4.42 S.D. = .809) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจจะให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.23 S.D. = .575) รองลงมาหน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .758) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 4.21 S.D. = .727) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.07 S.D. = .872) ในด้านของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .705) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X}$  = 4.31 S.D. = .886) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพ และเป็นมิตร ( $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = .848) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.36 S.D. = .855) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ( $\bar{X}$  = 4.04 S.D. = .829) และไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .893) ในด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .705) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  = 4.31 S.D. = .886) รองลงมาเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = .848) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ( $\bar{X}$  = 4.36 S.D. = .855) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 4.04 S.D. = .829) และเจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = .893)

#### 5.1.4 ผลการศึกษาระดับความเห็นประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร

พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .633) รองลงมา คือ ด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .603) รองลงมา ด้านจิตใจ ( $\bar{X}$  = 4.19 S.D. = .582) และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ( $\bar{X}$  = 4.13 S.D. = .811) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับมากที่สุดคือมีภาวะโภชนาการดีขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.22 S.D. = .763) รองลงมา คือ มีสุขภาพที่ดีขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.38 S.D. = .659) รองลงมาคือมีร่างกายที่แข็งแรงขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.25 S.D. = .653) รองลงมา คือ มีกำลังจะทำการต่างๆในชีวิตประจำวัน ( $\bar{X}$  = 4.40 S.D. = .738) รองลงมา มีความรู้สึกดีไม่วิตกกังวลกับเรื่องใดๆ ( $\bar{X}$  = 4.24 S.D. = .835) รองลงมา รู้สึกพอใจในตนเอง ( $\bar{X}$  = 4.22 S.D. = .757) รองลงมา ให้เกียรติ และยอมรับในตนเอง ( $\bar{X}$  = 4.46 S.D. = .806) รองลงมา มีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น ( $\bar{X}$  = 4.45 S.D. = .914) รองลงมา แสดงออกถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น ( $\bar{X}$  = 4.24 S.D. = .832) รองลงมา มีส่วนร่วมกิจกรรมภายในชุมชน ( $\bar{X}$  = 4.26 S.D. = 1.101) รองลงมา มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ( $\bar{X}$  = 4.33 S.D. = .845) รองลงมา มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.57 S.D. = .710) รองลงมา มีสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ดี ( $\bar{X}$  = 4.38 S.D. = 1.020) รองลงมา สามารถไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเอง ( $\bar{X}$  = 4.02 S.D. = 1.049) รองลงมา มีภาวะทางอารมณ์ที่ดี ( $\bar{X}$  = 3.99 S.D. = .852) รองลงมา มีสมาธิในการทำงานต่างๆ ( $\bar{X}$  = 4.05 S.D. = .768) รองลงมา มีการผูกมิตร และเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ( $\bar{X}$  = 3.90 S.D. = .961) รองลงมา มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ( $\bar{X}$  = 3.81 S.D. = 1.076) รองลงมา มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ ( $\bar{X}$  = 3.89 S.D. = .873) และมีสภาพบ้านและที่อยู่ที่ดีขึ้น ( $\bar{X}$  = 4.13 S.D. = .795)

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้แหล่งข้อมูลข้อมูลจากสื่อที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ที่ให้ความสำคัญทั้ง 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้าน มีค่าสถิติโดยภาพรวม พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.81, S.D. = .716) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากโดย สื่อประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = .689) รองลงมาคือสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X}$  = 3.74, S.D. = .909) รองลงมาคือบุคคล ( $\bar{X}$  = 3.82, S.D. = .800) และสื่อโฆษณา ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = .803) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H0) หมายความว่า จากผลการวิจัย พบว่าการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig = .000) ด้านสิ่งพิมพ์ (Sig = .032) ด้านสื่อบุคคล (Sig = .000) และด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ (Sig = .013) โดยสามารถอธิบายการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวัสดิการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในภาพรวม ( $F$  = 267.495, Sig = .000) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.80 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.774 ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $Se_{set}$ ) เท่ากับ 0.771 สอดคล้องกับทฤษฎีของ Dainton & Zelley (2011)

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ให้มีความสำคัญทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าสถิติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.20, S.D. = .651) รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.28, S.D. = .713) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .705) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.25, S.D. = .601) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.16, S.D. = .660) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = .788) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H0) ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Sig = .025) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Sig = .000) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig = .000) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (sig=.022) และด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ (Sig = .000) โดยสามารถอธิบายการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ในภาพรวม ( $F$  = 267.495, Sig = .000) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.904 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.774 ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $Se_{set}$ ) เท่ากับ 0.771 สอดคล้องกับงานวิจัย Parasuraman และ คณะ (1990)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากข้อค้นพบการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

5.3.1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจักระบบสวัสดิการสังคมเด็กแรกเกิดให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทราบเงื่อนไขการลงทะเบียนสวัสดิการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 เพื่อทราบถึงความต้องการถึงความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

5.3.1.3 เพื่อตอบปัญหาข้อสงสัยให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้กระจ่าง และชัดเจน

5.3.1.4 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสวัสดิการต่อไป

โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มากที่สุด รองลงมาคือด้านสื่อบุคคล ด้านสื่อโฆษณาและด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ซึ่งพบว่า ทั้ง 4 ด้าน ส่งต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้บริการส่งผลกระทบต่อ 4 ด้าน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะและการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลจำกัดต่างๆ และวิธีการที่จะพัฒนางานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตพื้นที่สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพรอีก

2. ควรศึกษาสวัสดิการอื่นๆ อีก เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพรในด้านอื่น ๆ

3. ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และออกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่ม โดยแยกชุดคำถามสำหรับผู้ใช้ และไม่ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ควรทำการศึกษาช่องทางในการเข้าถึงบริการด้วยวิธีอื่นๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเข้าถึงบริการ โดยคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว เช่น โทรศัพท์มือถือทั่วไป โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน และ Tablet



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข (2563). การทำความเข้าใจต่อสิ่งที่มองเห็นหรือรู้สึก. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2561). รูปแบบกลไกการบริหารจัดการระบบสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่รับผิดชอบ. ประเทศสิงคโปร์.
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ (2563). ความต้องการสวัสดิการของพนักงานการเสนอแนวทางการปรับปรุงเกี่ยวกับสวัสดิการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คนอง พลุน (2560). รูปแบบการจัดสวัสดิการโดยชุมชน ปัญหา และแนวทางการ พัฒนาการจัดสวัสดิการ. โดยชุมชนพื้นที่บ้านฮ่องฮี ตำบลยางตลาดอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์.
- จริยา ผลประสิทธิ์ (2561). ความพึงพอใจด้านสวัสดิการเจ้าหน้าที่รัฐได้ศึกษาความพึงพอใจในด้านต่างๆของสวัสดิการรัฐ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตราพัชร กิรินันท์เจตน์ (2562). รูปแบบการจัดสวัสดิการที่พึงประสงค์ของพนักงาน. บริษัทเอ็นเอช เค พรินซ์ (ประเทศไทย).
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2561). คุณภาพของผลผลิตและบริการพื้นฐานขององค์กร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร (2560, หน้า 2). การจัดการแนวความคิดการบริหารธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาลัยนครราชสีมา.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2561). การแปรความหมายของสิ่งเร้า. วิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.
- เทียนฉาย กิรินันท์ (2560). การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2562). คุณภาพการให้บริการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลศรี เปาโรหิตย์ (2560). ขบวนการแปรความหมายของสิ่งเร้า. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ปองหทัย พึ่งนุ่ม และนพพร จันทรนำชู (2560). เรื่องการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดสวัสดิการของพนักงาน. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสำหรับประเทศไทย.
- พัฒนดา เรืองฤทธิ์ (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในองค์กร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก. ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มลธิรา อินธกุลชัย (2560). ความพึงพอใจของสวัสดิการธนาคารด้านเงินเดือนและในด้านการ  
**ตอบแทน.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งนภา บุญคา (2562). องค์ประกอบคุณภาวะการให้บริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วลัญชอร์ ชูแก้ว (2560). ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครู  
**โรงเรียนเอกชน.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ (2562). กระบวนการสัมพัทธ์ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วิม อินตะแก้ว (2561). แนวทางการจัดสวัสดิการและสำรวจความต้องการและความคาดหวังของ  
**การจัดสวัสดิการ.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษณา มุ้ยหมัด (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง  
**พอใจของประชาชนที่ใช้บริการ.** มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมชาย ดุรงค์เดช (2560). การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้อัตถุประสงค์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธิกาญจน์ แก้วคงบุญ (2563). **กลไกการรับรู้.** การสื่อสารการตลาดการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการ  
 ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช.
- สุริโย ชัยโสภา (2560). **ธรรมชาติการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ.** มหาวิทยาลัยราชภัฏราช  
 นครินทร์.
- อรุณ รักธรรม (2560). **พฤติกรรมการบริหารองค์กร.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวอาวีชดา ทองนอก นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 62205033 หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.เพ็ชรภรณ์ ชีवालชาญนิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่ง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบคะแนนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามแบบสัมภาษณ์

โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่ายสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่ายสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ายไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน


โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละ ในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาว อาวีชดา ทองนอก)

นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....  
ผู้ทรงคุณวุฒิ นายสพจน์ จอมมาตชอบ  
หน่วยงาน เทศบาลเมืองชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

  
**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร" โดย นางสาวอาวีชา ทองนอก นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 62205033 หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.เพชรภรณ์ ชัชวาลชาญนุกิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่ง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบคะแนนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน  
 โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละ ในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาว อาวีชา ทองนอก)  
 นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น ..... ดร. กนก ทวีพันธ์  
 ผู้ทรงคุณวุฒิ (กนก ทวีพันธ์)  
 หน่วยงาน ..... ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวอาวีชดา ทองนอก นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 62205033 หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.พีชราภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่ง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบคะแนนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามแบบสัมภาษณ์

โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย✓/ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละ ในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาว อาวีชดา ทองนอก)

นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น..... นางโกลีน คุณวุฒิ  
ผู้ทรงคุณวุฒิ..... อ.กรรณโกลีน คุณวุฒิ  
หน่วยงาน..... สจ.ส. วิทยาเขตชุมพร ๑

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อวิจัย

เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษานิเทศศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาว อาริษา ทองนอก

รหัสนักศึกษา 62205033

หัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต

เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ )

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

(นายสุพจน์ ขจรมาตย์ชย)

วันที่ .....

28 ส.ค. 2566

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

๕๖

การประเมินเครื่องมือเพื่อวิจัย

เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษาอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาว อวชดา ทองนอก

รหัสนักศึกษา 62205033

หัวข้องานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

วันที่ ๒๘/๑๒/๒๕๖๘

ลงชื่อ (ชื่อจริง นามสกุล) ๑๘/๑๒/๒๕๖๘

(ชื่อจริง นามสกุล) (ชื่อจริง นามสกุล)

วันที่ ๒๘/๑๒/๒๕๖๘

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดใน เขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการซึ่งหมายถึงผู้ยื่นขอรับเงินสวัสดิการโครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเห็นปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ

ตอนที่ 3 ความเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความเห็นประสิทธิผลการบริหารจัดการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาวอวีชดา ทองนอก หมายเลขโทรศัพท์ 0936602516

E-mail 62205033@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวอวีชดา ทองนอก

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 30 ปี  31 - 40 ปี  41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> ปวช./ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 

<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....	
5. รายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้	<input type="checkbox"/> รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 ขึ้นไป
6. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1. รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 15,000 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 20,001 ขึ้นไป
--	---	---
7. ท่านมีเด็กแรกเกิดในครอบครัว จำนวนกี่คน
 

<input type="checkbox"/> 1. 1 คน	<input type="checkbox"/> 2. 2 คน	<input type="checkbox"/> 3. 3 คน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....คน
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------
8. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 -2565 ท่านได้มาติดต่อขอรับสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จำนวนกี่ครั้ง
 

<input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง ปี.....	<input type="checkbox"/> 2. 2 ครั้ง ปี.....และปี.....
<input type="checkbox"/> 3. 3 ครั้ง ปี.....ปี.....และปี.....	<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะ

ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับการรับรู้สื่อ

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
<b>สื่อประชาสัมพันธ์</b>					
1. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์					
2. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อสาธารณะ วิทยุ					
3. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพจที่เกี่ยวข้องกับเด็ก					
4. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร					
5. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียล					
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>					
6. ทราบข้อมูลจากหนังสือทางราชการ					
7. ทราบข้อมูลจากใบปลิว					
8. ทราบข้อมูลจากหนังสือพิมพ์					
9. ทราบข้อมูลจากหนังสือเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก					
10. ทราบข้อมูลจากวารสาร					
<b>สื่อบุคคล</b>					
11. ทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้าน					
12. ทราบข้อมูลจากประธานชุมชน					
13. ทราบข้อมูลจากการบอกต่อกันภายในชุมชน					
14. ทราบข้อมูลจากคนภายในครอบครัว					
15. ทราบข้อมูลจากติดประกาศของชุมชน					
<b>สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ</b>					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. ป้ายโฆษณาตามท้องถนน					
17. โฆษณาจาก โรงพยาบาล อนามัย					
18. สื่อวารสาร					
19. สื่อโสตทัศน์					
20. สื่อไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์					

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

- 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>					
1. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย					
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน					
<b>ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>					
6. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
7. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง					
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก					
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที					
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ					
13. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม					
15. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน					
17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน					
18. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ					
19. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร					
20. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง					
<b>ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ</b>					
21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
22. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
24. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					

#### ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก

3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประสิทธิผลการบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านร่างกาย</b>					
1. ภาวะโภชนาการดีขึ้น					
2. มีสุขภาพที่ดีขึ้น					
3. มีร่างกายที่แข็งแรงขึ้น					
4. มีกำลังพอจำทำสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน					
5. สามารถไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเอง					
<b>ด้านจิตใจ</b>					
6. มีภาวะทางอารมณ์ที่ดี					
7. มีความรู้สึกดี ไม่วิตกกังวลกับเรื่องใดๆ					
8. รู้สึกพอใจในตนเอง					
9. มีสมาธิในการทำงานต่างๆ					
10. ให้เกียรติและยอมรับในความเป็นตัวเอง					
<b>ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม</b>					
11. มีการผูกมิตรและเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย					
12. มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ					
13. มีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น					
14. แสดงออกถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่นอยู่เสมอ					
15. มีส่วนร่วมกิจกรรมภายในชุมชน					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
11. มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย					
12. มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ					
13. มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
14. มีสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ดี					
15. มีสภาพบ้านและที่อยู่ที่ดี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์  
(Testability of item Variable Congruence Index)

เรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแบบสอบถาม

ข้อมูล	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1
2. อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี <input type="checkbox"/> 31- 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 ปีขึ้นไป	1	1	1	1
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> ปวช./ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	1	1	1	1
4. อาชีพของผู้ที่มารับบริการ <input type="checkbox"/> เกษตรกร <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ				
5.รายได้เฉลี่ยของตนเองต่อเดือน <input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท <input type="checkbox"/> รายได้ 5,000 – 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001ขึ้นไป	1	1	1	1
6.รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน <input type="checkbox"/> รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,000 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 ขึ้นไป	1	1	1	1
7. ท่านมีเด็กแรกเกิดในครอบครัว จำนวนกี่คน <input type="checkbox"/> 1 คน <input type="checkbox"/> 2 คน <input type="checkbox"/> 3 คน <input type="checkbox"/> อื่นๆ	1	1	1	1
8.ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558-2565 ท่านได้มาติดต่อขอรับเงินสวัสดิการสงคมของเด็กแรกเกิดในเขตพื้นที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จำนวนกี่ครั้ง <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง...ปี <input type="checkbox"/> 2 ครั้ง...ปี <input type="checkbox"/> 3 ครั้ง...ปี <input type="checkbox"/> อื่นๆ...ปี	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ

ข้อมูล	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
<b>สื่อประชาสัมพันธ์</b>				
1. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์	1	1	1	1
2. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อสาธารณะ วิทยุ	1	1	1	1
3. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพจที่เกี่ยวข้องกับเด็ก	1	1	1	1
4. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร	1	1	1	1
5. รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโซเชียล	1	1	1	1
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>				
6. ทราบข้อมูลจากหนังสือทางราชการ	1	1	1	1
7. ทราบข้อมูลจากใบปลิว	1	1	1	1
8. ทราบข้อมูลจากหนังสือพิมพ์	1	1	1	1
9. ทราบข้อมูลจากหนังสือเกี่ยวกับสวัสดิการเด็ก	1	1	1	1
10. ทราบข้อมูลจากช่องทางอื่นๆ	1	1	1	1
<b>สื่อบุคคล</b>				
11. ทราบข้อมูลจากเพื่อนบ้าน	1	1	1	1
12. ทราบข้อมูลจากประธานชุมชน	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ทราบข้อมูลจากการบอกต่อกัน ภายในชุมชน	1	1	1	1
14. ทราบข้อมูลจากคนภายใน ครอบครัว	1	1	1	1
15. ทราบข้อมูลจากติดประกาศของ ชุมชน	1	1	1	1
<b>สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ</b>				
16. ป้ายโฆษณาตามท้องถนน	1	1	1	1
17. โฆษณาจาก โรงพยาบาล อนามัย	1	1	1	1
18. สื่อวารสาร	1	1	1	1
19. สื่อโซเชียลมีเดีย	1	1	1	1
20. สื่อไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูล	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>				
1. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการ บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	1	1	1	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้				
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย	1	1	1	1
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการ ที่ชัดเจน	1	1	1	1
<b>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>				
6. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี	1	1	1	1
7. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน- หลัง	1	1	1	1
8. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	1	1	1	1
9. ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการ บันทึกอย่างถูกต้อง	1	1	1	1
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตาม ข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก	1	1	1	1
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>				
11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการ ให้บริการอย่างทันที	1	1	1	1
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะ ให้บริการ	1	1	1	1
13. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ ง่าย	1	1	1	1
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม	1	1	1	1
15. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	1	1	1	1
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>				
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เหมาะสมกับงาน	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	1	1	1	1
18. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ	1	1	1	1
19. เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	1	1	1	1
20. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1
<b>ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ</b>				
21. เจ้าหน้าที่ที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	1	1	1	1
22. เจ้าหน้าที่ที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	1	1	1	1
23. เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	1	1	1	1
24. เจ้าหน้าที่ที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ	1	1	1	1
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

ข้อมูล	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
<b>ด้านร่างกาย</b>				
1. ภาวะโภชนาการดีขึ้น	1	1	1	1
2. มีสุขภาพที่ดีขึ้น	1	1	1	1
3. มีร่างกายที่แข็งแรงขึ้น	1	1	1	1
4. มีกำลังพอจะทำสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน	1	1	1	1
5. สามารถไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเอง	1	1	1	1
<b>ด้านจิตใจ</b>				
6. มีภาวะทางอารมณ์ที่ดี	1	1	1	1
7. มีความรู้สึกดี ไม่วิตกกังวลกับเรื่องใดๆ	1	1	1	1
8. รู้สึกพอใจในตนเอง	1	1	1	1
9. มีสมาธิในการทำงานต่างๆ	1	1	1	1
10. ให้เกียรติและยอมรับในความเป็นตัวเอง	1	1	1	1
<b>ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม</b>				
11. มีการผูกมิตรและเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	1	1	1	1
12. มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. มีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น	1	1	1	1
14. แสดงออกถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่นอยู่เสมอ	1	1	1	1
15. มีส่วนร่วมกิจกรรมภายในชุมชน	1	1	1	1
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>				
11. มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	1	1	1	1
12. มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ	1	1	1	1
13. มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	1	1	1	1
14. ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1
15. มีสภาพบ้านและที่อยู่ที่ดี	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยด้านความเชื่อมั่น  
เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมของเด็กแรกเกิดในเขต  
เทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร”

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

Reliability statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	60



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิเคราะห์ร้อยละ

## Statistics

Statistics							
		เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้ตนเอง	รายได้ ครอบครัว
N	Valid	396	396	396	396	396	396
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.74	2.61	2.66	3.76	3.60	1.81
Std. Deviation		.441	.845	1.290	1.879	1.587	.834

## Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	104	26.3	26.3	26.3
	หญิง	292	73.7	73.7	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	35	8.8	8.8	8.8
	20 - 30 ปี	143	36.1	36.1	44.9
	31 - 40 ปี	159	40.2	40.2	85.1
	41 ปีขึ้นไป	59	14.9	14.9	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	124	31.3	31.3	31.3
	มัธยมศึกษา	47	11.9	11.9	43.2
	ปวช./ปวส.	65	16.4	16.4	59.6
	ปริญญาตรีขึ้นไป	160	40.4	40.4	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

อาชีพ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เกษตรกร	65	16.4	16.4	16.4
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	16.2	16.2	32.6
	พนักงานบริษัทเอกชน	58	14.6	14.6	47.2
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	10.9	10.9	58.1
	นักเรียน/นักศึกษา	48	12.1	12.1	70.2
	รับจ้างทั่วไป	118	29.8	29.8	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

รายได้ตนเอง					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีรายได้	39	9.8	9.8	9.8
	รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท	51	12.9	12.9	22.7
	5,001-10,000 บาท	148	37.4	37.4	60.1
	10,001 - 15,000 บาท	26	6.6	6.6	66.7
	15,001 - 20,000 บาท	57	14.4	14.4	81.1
	20,001 ขึ้นไป	75	18.9	18.9	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ครอบครัว					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	182	46.0	46.0	46.0
	15,000 - 20,000 บาท	107	27.0	27.0	73.0
	20,001 ขึ้นไป	107	27.0	27.0	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

จำนวนเด็ก					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 คน	197	49.7	49.7	49.7
	2 คน	124	31.3	31.3	81.1
	3 คน	36	9.1	9.1	90.2
	5 คน	39	9.8	9.8	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

จำนวนครั้ง					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 ครั้ง	214	54.0	54.0	54.0
	2 ครั้ง	67	16.9	16.9	71.0
	3 ครั้ง	33	8.3	8.3	79.3
	5 ครั้ง	82	20.7	20.7	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ

### 1.ด้านสื่อประชาสัมพันธ์

#### Statistics

	ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ [1.ทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์]	ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ [2.ทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ สาธารณะ]	ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ [3.ทราบข้อมูล ข่าวสารจาก เพจที่เกี่ยวข้อง กับเด็ก]	ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ [4.ทราบข้อมูล ข่าวสารจากสื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร]	ด้านสื่อ ประชาสัมพันธ์ [5.ทราบข้อมูล ข่าวสารจาก สื่อโซเชียล]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.93	4.32	3.75	3.83	3.58
Std. Deviation	.731	.931	1.187	1.066	1.273

### 2.ด้านสื่อสิ่งพิมพ์

#### Statistics

	ด้านสื่อ สิ่งพิมพ์ [1.ทราบ ข้อมูลจาก หนังสือทาง ราชการ]	ด้านสื่อ สิ่งพิมพ์ [2.ทราบ ข้อมูลจาก ใบปลิว]	ด้านสื่อ สิ่งพิมพ์ [3.ทราบ ข้อมูลจาก หนังสือพิมพ์]	ด้านสื่อ สิ่งพิมพ์ [4.ทราบ ข้อมูล เกี่ยวกับ หนังสือ สวัสดิการ เด็ก]	ด้านสื่อ สิ่งพิมพ์ [5.ทราบ ข้อมูลจาก ช่องทางอื่นๆ]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.88	3.66	3.78	3.93	3.49
Std. Deviation	1.211	1.147	1.130	1.237	1.272

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.ด้านสื่อบุคคล

## Statistics

	ด้านสื่อบุคคล [1.ทราบ ข้อมูลจาก เพื่อนบ้าน]	ด้านสื่อบุคคล [2.ทราบ ข้อมูลจาก ประธาน ชุมชน]	ด้านสื่อบุคคล [3.ทราบ ข้อมูล เกี่ยวกับการ บอกต่อกัน ภายใน ชุมชน]	ด้านสื่อบุคคล [4.ทราบ ข้อมูลจากคน ภายใน ครอบครัว]	ด้านสื่อบุคคล [5.ทราบ ข้อมูลจาก การติด ประกาศของ ชุมชน]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.38	4.14	3.83	3.07	3.72
Std. Deviation	0.822	0.950	1.101	1.378	1.370

## 3.ด้านสื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ

## Statistics

	ด้านสื่อ โฆษณา ประเภทอื่นๆ [1.ป้าย โฆษณาบน ท้องถนน]	ด้านสื่อ โฆษณา ประเภทอื่นๆ [2.โฆษณา จาก โรงพยาบาล อนามัย]	ด้านสื่อ โฆษณา ประเภทอื่นๆ [3.สื่อวารสาร]	ด้านสื่อ โฆษณา ประเภทอื่นๆ [4.สื่อโสต ทัศน์]	ด้านสื่อโฆษณา ประเภทอื่นๆ [5.สื่อโปรสณีย์ อิเล็กทรอนิกส์]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.05	4.16	3.57	3.58	3.67
Std. Deviation	1.240	0.866	1.092	0.828	1.497

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

### 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

#### Statistics

	ด้านความ เป็นรูปธรรม ของการ บริการ [1.อุปกรณ์ และ เทคโนโลยีที่ ใช้เพื่อการ บริการมี ความ เหมาะสม]	ด้านความ เป็นรูปธรรม ของการ บริการ [2.ความ เหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ]	ด้านความ เป็นรูปธรรม ของการ บริการ [3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมี ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้]	ด้านความ เป็นรูปธรรม ของการ บริการ [4. มีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ครบ ครัน ทันสมัย]	ด้านความ เป็นรูปธรรม ของการ บริการ [5.มีป้าย แนะนำ ขั้นตอนและ จุดบริการที่ ชัดเจน ]
N	Valid Missing	396 0	396 0	396 0	396 0
Mean		4.27	3.93	3.84	4.27
Std. Deviation		1.080	0.968	1.237	0.868

### 2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

#### Statistics

	ด้านความ น่าเชื่อถือ วางใจในการ บริการ [1.เจ้าหน้าที่ มีการให้	ด้านความ น่าเชื่อถือ วางใจในการ บริการ [2.การ ให้บริการมี	ด้านความ น่าเชื่อถือ วางใจในการ บริการ [3.ให้บริการ ตรงตามเวลา	ด้านความ น่าเชื่อถือ วางใจในการ บริการ [4.ข้อมูลของ ผู้รับบริการ	ด้านความ น่าเชื่อถือ วางใจในการ บริการ [5.เจ้าหน้าที่ ให้บริการได้
--	---	--	---	---	---

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี]	การ เรียงลำดับ ก่อน-หลัง]	ที่ได้กำหนด ไว้]	ได้รับการ บันทึกอย่าง ถูกต้อง]	ตรงตาม ข้อกำหนด ตั้งแต่ครั้ง แรก]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.10	4.29	4.10	4.32	4.02
Std. Deviation	0.952	0.745	1.409	0.808	0.758

### 3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

#### Statistics

	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [1.เจ้าหน้าที่ มีความพร้อม ในการ ให้บริการ อย่างทันที]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [2.เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจ ที่จะ ให้บริการ]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [3.หน่วยงาน สามารถเข้า รับบริการได้ ง่าย]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการ อย่างถูกต้อง เหมาะสม]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [5.เจ้าหน้าที่ มีการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.42	4.23	4.34	4.07	4.21
Std. Deviation	0.809	0.575	0.979	0.872	0.727

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [1.เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความชำนาญ เหมาะสมกับ งาน]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [2.เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อ สัตย์สุจริต ไม่ เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [3.ไม่เปิดเผย ข้อมูล ผู้ใช้บริการ รายหนึ่งราย ใดให้ ผู้ใช้บริการ อื่นทราบ]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [4. เจ้าหน้าที่ มีกริยา มารยาทที่ สุภาพและ เป็นมิตร]	ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ [5.เจ้าหน้าที่ สามารถให้ คำแนะนำ และตอบข้อ สงสัยได้อย่าง ถูกต้อง]
N	Valid Missing	396 0	396 0	396 0	396 0
Mean		4.04	4.31	4.02	4.55
Std. Deviation		0.829	0.866	0.893	0.848

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

## Statistics

		ด้าน ความเห็นอก เห็นอกเห็นใจ แก่ ผู้รับบริการ [1.เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ดูแล ผู้ใช้บริการ เป็นอย่างดี]	ด้าน ความเห็นอก เห็นอกเห็นใจ แก่ ผู้รับบริการ [2.เจ้าหน้าที่ ให้คำอธิบาย อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย]	ด้าน ความเห็นอก เห็นอกเห็นใจ แก่ ผู้รับบริการ [3.เจ้าหน้าที่ ตั้งใจฟัง ประชาชนผู้ มาติดต่อเมื่อ มีเรื่อง ร้องเรียนและ ชี้แจงด้วย เหตุผลเสมอ]	ด้าน ความเห็นอก เห็นอกเห็นใจ แก่ ผู้รับบริการ [4.เจ้าหน้าที่ เข้าใจถึง ความจำเป็น ในการมา ขอรับบริการ]	ด้าน ความเห็นอก เห็นอกเห็นใจ แก่ ผู้รับบริการ [5.เจ้าหน้าที่ ให้บริการตรง กับความ ต้องการ เฉพาะของแต่ละ บุคคล]
N	Valid	396	396	396	396	396
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.22	4.28	3.57	4.22	4.29
Std. Deviation		0.861	1.029	1.092	0.777	0.795

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ปัจจัยคุณภาพชีวิต

### 1.ด้านร่างกาย

#### Statistics

	ด้านร่างกาย [1.ภาวะ โภชนาการดี ขึ้น]	ด้านร่างกาย [2.มีสุขภาพ ร่างกายที่ดี ขึ้น]	ด้านร่างกาย [3.มีร่างกาย ที่แข็งแรงขึ้น]	ด้านร่างกาย [4.มีกำลัง พอจะทำสิ่ง ต่างๆใน ชีวิตประจำวัน]	ด้านร่างกาย [5.สามารถไป ไหนมาไหนได้ ด้วยตนเอง]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.22	4.38	4.25	4.40	4.02
Std. Deviation	0.763	0.659	0.653	0.738	1.049

### 2.ด้านจิตใจ

#### Statistics

	ด้านจิตใจ [1.มีภาวะ ทางอารมณ์ที่ ดี]	ด้านจิตใจ [2.มี ความรู้สึที่ดี ไม่วิตกกังวน กับเรื่องใดๆ]	ด้านจิตใจ [3.รู้สึกพอใจ ในตนเอง]	ด้านจิตใจ [4.มีสมาธิใน การทำงาน ต่างๆ]	ด้านจิตใจ [5.ให้เกียรติ และยอมรับ ความเป็น ตัวเอง]
N Valid	396	396	396	396	396
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.99	4.24	4.22	4.05	4.46
Std. Deviation	0.852	0.853	0.757	0.768	0.806

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3.ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

## Statistics

		ด้าน ความสัมพันธ์ ทางสังคม [1.]	ด้าน ความสัมพันธ์ ทางสังคม [2.]	ด้าน ความสัมพันธ์ ทางสังคม [3.]	ด้าน ความสัมพันธ์ ทางสังคม [4.]	ด้าน ความสัมพันธ์ ทางสังคม [5.]
N	Valid	396	396	396	396	396
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.90	3.81	4.45	4.24	4.26
Std. Deviation		0.961	1.076	0.914	0.832	1.101

## 4.ด้านสิ่งแวดล้อม

## Statistics

		ด้าน สิ่งแวดล้อม [1.มี สภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัย]	ด้าน สิ่งแวดล้อม [2.มี สภาพแวดล้อม ที่ดีต่อสุขภาพ]	ด้าน สิ่งแวดล้อม [3.มีชีวิต ความเป็นอยู่ ที่ดีขึ้น]	ด้าน สิ่งแวดล้อม [4.มี สิ่งแวดล้อม ทาง ธรรมชาติที่ ดี]	ด้าน สิ่งแวดล้อม [5.มีสภาพ บ้านและที่ อยู่ที่ดี]
N	Valid	396	396	396	396	396
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.33	3.89	4.57	4.38	4.13
Std. Deviation		0.845	0.873	0.710	1.020	0.795

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิเคราะห์ correlations ปัจจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลจากสื่อ

		Correlations			
		Soma	sumb	sumc	sumd
suma	Pearson Correlation	1	.844**	.736**	.609**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	396	396	396	396
sumb	Pearson Correlation	.844**	1	.743**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	396	396	396	396
sumc	Pearson Correlation	.736**	.743**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	396	396	396	396
sumd	Pearson Correlation	.609**	.721**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	396	396	396	396

## วิเคราะห์ multiple required ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากสื่อ

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	sumd, suma, sumc, sumb <sup>b</sup>	.	Enter

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.631	.35437	.579

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.302	4	21.325	169.815	.000 <sup>b</sup>
	Residual	49.102	391	.126		
	Total	134.404	395			

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.677	.114		14.765	.000
	suma	.825	.051	.976	16.165	.000
	sumb	-.033	.042	-.052	-.787	.032
	sumc	-.230	.039	-.316	-5.932	.000
	sumd	.088	.036	.122	2.485	.013

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิเคราะห์ correlations ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

		Correlations				
		sume	sumf	sumg	sumh	sumi
sume	Pearson Correlation	1	.816**	.877**	.837**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	396	396	396	396	396
sumf	Pearson Correlation	.816**	1	.880**	.818**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	396	396	396	396	396
sumg	Pearson Correlation	.877**	.880**	1	.819**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	396	396	396	396	396
sumh	Pearson Correlation	.837**	.818**	.919**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	396	396	396	396	396
sumi	Pearson Correlation	.767**	.800**	.888**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	396	396	396	396	396

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	sumi, sume, sumf, sumg, sumh <sup>b</sup>	.	Enter

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.880 <sup>a</sup>	.774	.771	.27893	.521

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.060	5	20.812	267.495	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.343	390	.078		
	Total	134.404	395			

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.762	.106		7.211	.000
	sume	.061	.040	.082	1.537	.025
	sumf	-.202	.046	-.229	-4.404	.000
	sumg	.690	.078	.712	8.849	.000
	sumh	.027	.075	.032	.356	.022
	sumi	.232	.063	.284	3.664	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

