



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SERVICES OF MAP AMMARIT
SUBDISTRICT MUNICIPALITY

นายวิศรุต หนูมี
รหัสนักศึกษา 62205027

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา
CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



CO-OPERATIVE REPORT

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SERVICES OF MAP AMMARIT
SUBDISTRICT MUNICIPALITY

MR.WITSARUT NUMEE
STUDENT ID 62205027

A SPECIAL PROJECT 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาล
ตำบลมาบอำมฤต

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SERVICES OF
MAP AMMARIT SUBDISTRICT MUNICIPALITY

ชื่อนักศึกษา

นายวิศรุต หนูมี

รหัสประจำตัว

62205027

ปริญญา



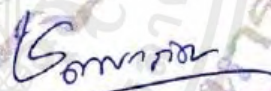
บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร์

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร์	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มลลิกา สูงภูมิ	
รองศาสตราจารย์ ดร. ชัญญุภักดิ์ หล้าแหล่ง	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 เวลา 11.30 – 12.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง BA208 อาคารสำนักวิชา

เห็นชอบ/รับรอง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร์

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 23 เดือน 11 พ.ศ. 66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2565

ชื่อเรื่องการศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต
ชื่อผู้จัดทำรายงาน	นาย วิศรุต หนูมี
ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่	สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต 111 หมู่ 12 ถนนวงศ์วานิช ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	นางจิราภรณ์ ชุมจินดา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสำนักปลัดเทศบาล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นายวิศรุต หนูมี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ในตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ แผนกกองสำนักปลัดเทศบาล ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นายวิศรุต หนูมี
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SERVICES OF MAP AMMARIT SUBDISTRICT MUNICIPALITY
ชื่อ-สกุล	นายวิศรุต หนูมี
รหัสนักศึกษา	62205027
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชระ ศิลป์เสวตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน 362 คน สุ่มตัวอย่างจากการแทนสุทธาไร้ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

Co-operative Topics	FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SERVICES OF MAP AMMARIT SUBDISTRICT MUNICIPALITY
Student's	Mr. WITSARUT NUMEE
Student's ID	62205027
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Co-operative	Assist.Prof. Watchara Sinlapasawaet

Abstract

Factors Affecting Satisfaction with the Services of Map Ammarit Subdistrict Municipality

The purpose is: 1. To study the satisfaction level of service recipients towards the services of Map Ammarit Subdistrict Municipality. 2. To study the factors affecting the satisfaction of service recipients in coming to use the service in Map Ammarit Subdistrict Municipality, Pathio District, Chumphon Province, by using quantitative research techniques on the people who come to use the service in the Ma Municipality Office, with 362 people. The statistics used to analyze the data include: Descriptive statistics include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics include multiple regression analyses. The questionnaire on the overall public service factors in Mabamrit found that people who use the service in the Mabamrit municipal government office have high opinions and expectations, followed by the nature of the service. To a large extent, the response to demand is very large, and the relationship with the people is also very large, that is dimension.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไข ปรับปรุง และความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชรศิลป์ เสวตร์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ซึ่งแนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแล เอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยภูมิกัญจน์ หล้าแหล่ง อาจารย์ ดร.กิตติ แก้วเขียว และ อาจารย์ ดร.บิณฑิชา พุทธเกิด ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความสมบูรณ์

ขอขอบคุณนายวิระชัย เตือนวิระเดช นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณ นางจิราภรณ์ ชุมจินดา ผู้อำนวยการกองสำนักปลัดเทศบาล และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประโยชน์ จากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง ที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

วิศรุต หนูมี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ	IX
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	I
1.1 บทนำ.....	I
1.2 การปฏิบัติงาน.....	III
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.5 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	9
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต.....	10
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	15
3.1 รูปแบบการศึกษา.....	15
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้.....	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	27
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	27
5.2 อภิปรายผล.....	28
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	29
บรรณานุกรม.....	30
ภาคผนวก.....	32
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	33
ภาคผนวก ข. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ.....	38
ภาคผนวก ค. ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	47
ภาคผนวก ง. ผลการวิเคราะห์.....	51
ประวัติผู้ศึกษา.....	60

สารบัญตาราง


ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	21
4.2 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
4.3 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ การศึกษา.....	22
4.4 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	22
4.5 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อ เดือน.....	22
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มาใช้ บริการ.....	23
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	24
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางการให้บริการ.....	25
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการให้บริการ.....	28
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีสัมพันธภาพกับ ประชาชน.....	29
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะการให้บริการ.....	30
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการตอบสนอง ความต้องการ.....	31
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของ ประชาชน.....	31
4.16 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัย การบริหารลูกค้า สัมพันธ์.....	33

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพสถานประกอบการเทศบาลตำบลปะทิว จังหวัดชุมพร.....	-
1.2	กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	3



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน
ภาคเรียนที่ 1/2565
สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
ฝ่ายธุรการ แผนกกองสำนักงานปลัดเทศบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ที่อยู่ 111 หมู่ 12 ถนนวงศัวนิช ตำบล ดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร 86210

สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร มีหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การรับชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การรับจดทะเบียนพาณิชย์ เป็นต้น ภายในเทศบาลประกอบไปด้วยแผนกงาน 5 แผนก ได้แก่ กองคลัง กองช่าง สำนักงานปลัดเทศบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา โดยเทศบาลตำบลมาบอำมฤต บริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยได้มีการเลือกหัวหน้าองค์รมาจากการเลือกตั้งโดยตรง นั่นก็คือ นายกเทศมนตรี

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

มาบอำมฤตเมืองน่าอยู่ เคียงคู่สิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมการศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้สูงวัย ใส่ใจเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมอย่างครบวงจร
2. พัฒนาระบบการเมืองการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ในอนาคต

4. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
5. ส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพและระบบเศรษฐกิจในชุมชน

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่งนักศึกษาฝึกสหกิจ

งานธุรการกองสำนักปลัดเทศบาล

ลักษณะงานลงรับหนังสือภายในและหนังสือภายนอก

ออกหนังสือส่งภายในและภายนอก

ดูแลและจัดการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้สูงอายุ และการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากประชาชน

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นางจิราภรณ์ ชุมจินดา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสำนักปลัดเทศบาล

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อเรียนรู้การปรับตัวในด้านของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเตรียมความพร้อมในการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมในการเข้าสู่การทำงานจริง
3. เพื่อเรียนรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในสังคมการทำงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานที่ประกอบกิจการจริงได้
2. ได้รับประสบการณ์ชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. สามารถพัฒนาตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
4. ได้ฝึกตนเองให้มีความมั่นใจในการทำงานต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายได้มากขึ้น

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<p style="text-align: center;">เดือนสิงหาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้งานเกี่ยวกับระบบการทำงานของเทศบาลและฝ่ายกองสำนักงานปลัดเทศบาล - ลงรับเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยกองสำนักงานปลัดเทศบาล 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ค่อยเข้าใจในรูปแบบของงาน <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามพี่ๆเกี่ยวกับงานที่ไม่เข้าใจถูกต้อง - ศึกษาและทำความเข้าใจในแบบของตัวงานให้มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร - มีความสัมพันธ์ที่ดีกับรุ่นพี่ที่ทำงาน
<p style="text-align: center;">เดือนกันยายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขียนหนังสือออกและหนังสือรับตามที่ได้รับมอบหมาย - เขียนหนังสือคำร้องหรือหนังสือร้องขอต่างๆและถ่ายเอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่ค่อยเข้าใจในแบบของการเขียนหนังสือคำร้องหรือคำร้องของต่างๆ <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาจากพี่ๆ และศึกษาจากคนที่มีความรู้ทางด้านนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้พัฒนาการทำงานของตนเองให้มีสติ - ละเอียดรอบคอบมากกว่าเดิม
<p style="text-align: center;">เดือนตุลาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ่ายเอกสารตามจำนวนที่ได้รับและเขียนหนังสือคำร้องของหรือลงทะเบียนผู้สูงอายุทั่วไป 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาบ่อยครั้ง - การทำงานที่ยังผิดพลาดบ่อยครั้ง <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบันทึกคำสอนของพี่เลี้ยงและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีขึ้น
<p style="text-align: center;">เดือนพฤศจิกายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยกองสำนักงานปลัดเทศบาล - ออกหนังสือเอกสารคำยื่นร้องหรือหนังสือคำร้องขอของประชาชน 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - มีประชาชนมาร้องเรียนถึงปัญหาต่างๆ <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายเหตุผลให้ประชาชนเข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและแก้ไขปัญหานั้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เข้าใจรูปแบบการทำงานเพิ่มมากขึ้น - สามารถรับมือกับปัญหาได้ดีขึ้น



หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการดำเนินงานของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งเกิดจากการที่สภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปตามกาลเวลาและยุคสมัย และมีเทคโนโลยีที่เข้ามา มีบทบาทต่อเทศบาลตำบลมาบอำมฤตอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาที่ผ่านมา ทั้งในด้านของการดำเนินงาน การบริการ การจัดการองค์กร เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต และอาจจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรทั้งด้านบวก หรือด้านลบได้ของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จึงได้มีกระบวนการ หรือวิธีการ จะทำให้ผู้ใช้บริการยังคงรู้สึกผูกพัน และรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กรอยู่เสมอเมื่อเข้ามาใช้บริการ ในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยได้มีนโยบายในการสร้างรูปแบบ หรือปรับปรุงการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการต่อผู้เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในการให้บริการ เป็นรูปแบบการทำงานหลักของเทศบาล เช่น การให้บริการของพนักงานและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญ ในการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และความพึงพอใจในการใช้บริการ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่ได้มุ่งเน้นในด้านการบริการเท่านั้น ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าแบบ เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกดี ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการสร้างและรักษาลูกค้าให้คงอยู่ได้

ในปัจจุบัน บ้านมาบอำมฤตได้พัฒนาสภาพความเป็นชุมชนเมือง กิ่งเกษตรกรรมประชาชนส่วนใหญ่ตั้งถิ่นฐานอยู่หนาแน่นบริเวณชุมชนตลาด และมีแนวโน้มขยายตัวออกไป โดยรอบส่งผลให้มีส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน รวมถึงศาสนสถานและสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีการลงทุนและการจ้างงาน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กเชิงพาณิชย์ ตลอดจนโรงงานอุตสาหกรรมสินค้าทางการเกษตร และประชาชนมีรายได้มาจากภาคเกษตรและภาคธุรกิจ นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาสร้าง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างจุดเด่นให้กับองค์กร และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมากกว่าในสิ่งที่คาดหวัง เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัดได้จาก ความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการให้บริการ และการบริหารความพึงพอใจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถเป็นต้นแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1.3.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต และค่านึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไว้ดังนี้

1.4.1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยการให้บริการในเทศบาล ได้แก่ การติดตามประชาชน การมีสัมพันธภาพกับประชาชน และการให้บริการการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการหรือความเข้าใจ และความคาดหวังของประชาชน

2. ความพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาล ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้เข้าใช้บริการ

1.4.1.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงาน เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ 2565 (สิงหาคม พ.ศ.2563 – กรกฎาคม พ.ศ.2564) จำนวน 1,466 คน

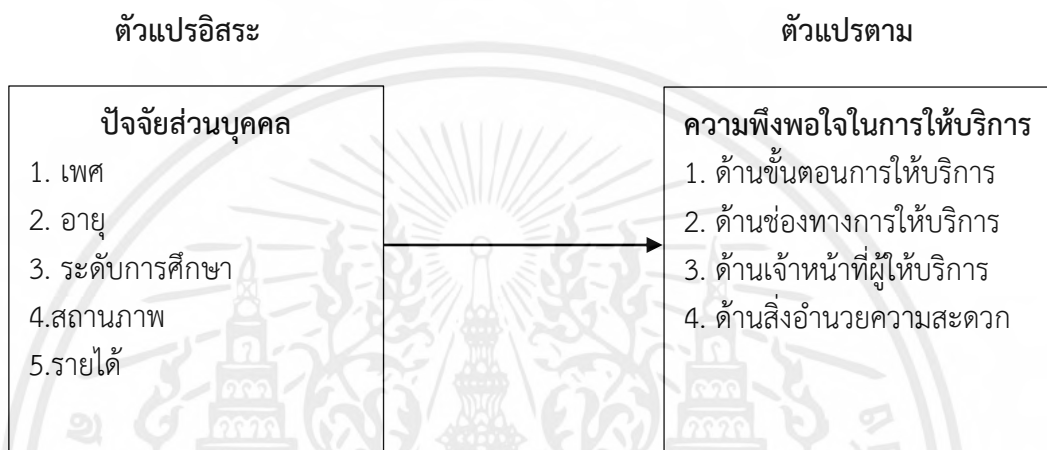
1.4.3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมเอกสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูล และประมวลผล โดยใช้เวลาในการศึกษาครั้งนี้คือ 1 สิงหาคม 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565

1.5 กรอบแนวคิดการศึกษา



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือ วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น เช่น การวางแผนการดำเนินงานในการ การบริหารจัดการ เป็นต้น

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงาน และการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อดังนี้ 1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสารและเว็บไซต์ 2. มีการเผยแพร่ ข้อมูลช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก และภาพลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในใจของผู้ติดต่อเกี่ยวข้องกับการบริการ อธิบาย และการสื่อสาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง คุณประโยชน์ต่าง ๆ จากตัวอสังหาริมทรัพย์ ทั้งในสิ่งที่เห็นเป็นตัวตนจับต้องได้และที่มองไม่เห็นเป็นตัวตน โดยคุณประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บ้านมีมูลค่าสูงขึ้นได้ เพราะช่วยทำให้บ้านมีความโดดเด่นน่าสนใจ

เพศ หมายถึง น. รูปที่แสดงให้รู้ว่าหญิงหรือชาย (ไว) ประเภทคำในบาลีและสันสกฤตเป็นต้น ตรงกับ ลิงค์ หรือ ลิงค์ เครื่องแต่งกาย การประพุดติปฏิบัติตน เช่น สมณเพศ. (ป. เวส ส. เวช).

อายุ หมายถึง น. เวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ เวลาชั่วชีวิต ช่วงเวลานับตั้งแต่เกิดหรือมีมาจนถึงเวลาที่กล่าวถึง ระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น อายุใบอนุญาตยานี้หมดอายุแล้ว ระยะเวลาที่กำหนดรู้ความยั่งยืนของสิ่งนั้น ๆ เช่น อายุของหิน. (ป. ส. อายุ ส หรือ อายุ ษ เมื่อนำหน้าบางคำ แต่เมื่อนำหน้าอักษรตัวกับตัว ห เปลี่ยน ส เป็น ร เช่น อายุรเวท แต่ถ้าใช้อย่างบาลีก็ไม่ต้องมี ส หรือ ร).

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษา ในความหมายทั่วไปอย่างกว้างที่สุด เป็นวิธีการส่งผ่านจุดมุ่งหมายและธรรมเนียมประเพณีให้ดำรงอยู่จากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง โดยทั่วไป การศึกษาเกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ใด ๆ ซึ่งมีผลกระทบเชิงพัฒนาต่อวิธีที่คนคนหนึ่งจะคิด รู้สึกหรือกระทำ แต่ในความหมายเทคนิคอย่างแคบ การศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการซึ่งส่งผ่านความรู้ ทักษะ จารีต ประเพณีและค่านิยมที่สั่งสมจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง นั่นคือ การสอนในสถานศึกษา สำหรับปัจจุบันนี้มีการแบ่งระดับชั้นทางการศึกษาออกเป็นชั้นๆ เช่น การศึกษาปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งนี้รวมไปถึงระดับอาชีวศึกษา อุดมศึกษา และการฝึกงาน

สถานภาพ หมายถึง เพื่อที่จะให้เข้าใจถึงความหมายของสถานภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ใครขอเสนอความคิดของนักสังคมวิทยา ดังต่อไปนี้ Young and Mack อธิบายว่า "สถานภาพ คือ ตำแหน่ง (Position) ในโครงสร้างทางสังคม" Ogburn and Nimkoff อธิบายว่า "สถานภาพ คือ ตำแหน่งของบุคคลที่กลุ่มสังคมวางไว้ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม" ประสาท หลักศิลา อธิบายว่า คือ ตำแหน่งหรือหน้าที่การงานซึ่งกำหนดขึ้นในโครงสร้างหรือระบบของสังคม ในแต่ละระบบของสังคมย่อมมีตำแหน่งหรือสถานภาพต่าง ๆ และมีระเบียบหรือบรรทัดฐานสำหรับแนวทางปฏิบัติของตำแหน่งหรือสถานภาพนั้น ๆ คู่กันไปด้วยเสมอ

รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน หมายถึง รายได้ประจำเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน ซึ่งประกอบด้วย 1) ค่าจ้างและเงินเดือน (รวม ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการทำงาน) 2) กำไรสุทธิจากการประกอบธุรกิจ การเกษตรและธุรกิจอื่น ๆ 3) รายได้จากทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่าที่ดิน ค่าลิขสิทธิ์ ดอกเบี้ย และเงินปันผล 4) เงินที่ได้รับเป็นการช่วยเหลือ บำเหน็จ บำนาญ เงินสงเคราะห์ รวมทั้งเงิน ชดเชยการออกจากงาน และเงินทดแทน 5) รายได้ที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ มูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้รับเป็นส่วนหนึ่ง ของค่าจ้างเงินเดือน มูลค่าของสินค้าหรืออาหารที่ครัวเรือนผลิต และบริโภคเอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และได้ศึกษาการใช้แนวคิด หลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีด้านพฤติกรรมศาสตร์ ดังนี้

อาภรณ์ รัชไช (2560) พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตทั้งที่ปรากฏออกมาให้เห็นหรือสัมผัสได้ และไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสได้ เป็นสิ่งที่สิ่งมีชีวิตกระทำหรือปฏิบัติกริยาต่าง ๆ แสดงออกซึ่งแสดงออกทั้งภายใน และภายนอก ทั้งนี้พฤติกรรมสามารถสังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ หรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พิจิตรา ธงพานิช (2564) ตามทฤษฎีของ Bloom ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ

1. ด้านความรู้หรือพุทธิปัญญา เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ความคิด
2. ด้านความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติพิสัย บ่งชี้ถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นนามธรรม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล มีรายส่วประกอบย่อย ๆ อีก 3 ประการคือ ทศนคติ/เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ
3. ด้านการปฏิบัติหรือทักษะพิสัย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วรพร จันทรวงทอง (2563) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมของคน คือ กลุ่มสังคมบุคคลที่เป็นแบบอย่างสถานภาพความเจริญด้านเทคนิคกฎหมายศาสนาขนบธรรมเนียมประเพณีสภาพแวดล้อม ทศนคติ การเรียนรู้ในทางจิตวิทยาสมัยใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการและพฤติกรรมของมนุษย์

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ด้านปัจจัยด้านพันธุกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ ซึ่งลักษณะนิสัยนั้นประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติและบุคลิกภาพ ส่วนกระบวนการทางสังคมที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์ คือ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น สถานการณ์ ถือได้ว่าปัจจัยทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องข้องในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวร หรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพในการเกิดพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากประสบการณ์ไม่ได้มาจากวุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ

องค์ประกอบการเรียนรู้

ตามความหมายดังกล่าวการเรียนรู้มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง 5 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ที่มีลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เริ่มต้นด้วยการตั้งใจ และการตั้งเป้าหมายของผู้เรียนเป็นสำคัญ เมื่อเกิดพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองตามเป้าหมาย จะเกิดการสะสมสิ่งที่เรารู้แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ต่อไป และเมื่อได้รับการเสริมแรงพฤติกรรมนั้นก็ยังคงทนและเกิดบ่อยขึ้น
2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในรูปของพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้
3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้หมายถึงเปลี่ยนแปลงทางบวกแต่อย่างใดแต่หมายถึงทางลบด้วย
4. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ถาวร หรือค่อนข้างถาวรสามารถทำซ้ำ ๆ ได้ ไม่ใช่เกิดเพียงชั่วขณะซึ่งไม่ถือเป็นการเรียนรู้
5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพของพฤติกรรมจะถือว่าเป็นการเรียนรู้ เมื่อเป็นผลจากพฤติกรรมเท่านั้นไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงจากสาเหตุอื่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, จีระศักดิ์ ทัพพา (2560) ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิจัย และนักวิชาการหลายท่านได้อธิบาย และให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจ เป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวัง และความต้องการ ด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ จะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกจากการตอบสนองและมีปฏิสัมพันธ์จากสิ่งใดสิ่ง

หนึ่ง โดยสามารถรู้สึกได้ทั้งความรู้สึกดี และความรู้สึกแย่ โดยความพึงพอใจ จะมีความรู้สึกในด้านดีมากกว่าด้านแย่

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การทำงานใด ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้นำ หรือผู้ให้บริการขององค์กรนั้น จึงจำเป็นต้องศึกษา และเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือการบริการ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่อลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากตัวสินค้า หรือการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ว่าเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวัง ก่อนที่ลูกค้าจะได้รับบริการ และผลจากการได้รับบริการ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จต่อองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ จะทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีผลต่อการบอกต่อ (Word of mouth) ของลูกค้าซึ่งจะทำให้กระทบต่อความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว

มูทิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง (2564) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือ องค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง โดยมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ เช่น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ กล่าวว่า ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีความหมายว่า ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่

Kotler ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์ เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมาก หรือเกิดเป็นความปกติยินดีความสุขขึ้นมา

วิรุฬ พรรณเทวี ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัสติ ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึง พอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความ ต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษิม กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทรงยศ แก้วมงคลและคณะ (2561) องค์กรประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

2.3.1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับบริการดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามที่องค์กรได้จัดมอบหมายไว้ให้ โดยการแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ตัวอย่างการแสดง และปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนรวมไปถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว

2.3.2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการขององค์กรที่นำมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย พัฒนาช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

2.3.3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจนถูกต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และมีกิริยามารยาทบุคลิกภาพความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

2.3.4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการขององค์กรอย่างเพียงพอและทันสมัย และมีการจัดบริบทในส่วนของงานบริการภายในองค์กรอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการไม่ว่า จะเป็นทั้งการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการบริการที่ดี และต้องมีการรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ซึ่งการบริการที่ดีนั้น จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และก่อให้เกิดลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายและแนวคิดของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

สุทธิพจน์ สุทธิวจโน (2564) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการ และนักปกครองที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ ส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวน และรายละเอียดปลีกย่อย สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด

หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมาก ที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติ การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนใน เขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อ เลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้ง โดยตรง หรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหาร จากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

การปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มบัญญัติในรัฐธรรมนูญ ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 โดยในครั้งนั้นบัญญัติไว้ในส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐ ว่า “มาตรา 70 รัฐพึงส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสนับสนุนให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ ได้เป็นผลดี ” และต่อมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517 จึงได้บัญญัติไว้เป็นหมวด ๆ หนึ่ง ได้แก่ หมวด 9 การปกครองท้องถิ่น โดยมีทั้งหมด 4 มาตรา ซึ่งกล่าวถึง การจัดระเบียบการปกครองส่วนท้องถิ่น การ จัดตั้งซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมาย สภาท้องถิ่นและหัวหน้า ฝ่ายบริหารท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น และการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและหัวหน้าฝ่ายบริหารท้องถิ่น หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2521 ก็ยังได้บัญญัติเรื่องการ ปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน ส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐ ที่ว่า “รัฐพึงส่งเสริมท้องถิ่น ให้มีสิทธิปกครองตนเองได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และการปกครองส่วน ท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเช่นเดียวกับที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2517 ซึ่งคงบัญญัติในทำนองเดียวกันจนกระทั่งถึงรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ประวัติความเป็นมา

จากการสืบหาและสอบถามผู้ใหญ่หลาย ๆ ท่านเกี่ยวกับความเป็นมาบ้านมาบอำมฤต ความว่า บ้านมาบอำมฤตเดิมเป็นหมู่บ้านเล็ก ๆ อยู่ภายใต้การปกครองของอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตั้งอยู่ทางภาคใต้ตอนเหนือ มีถนนเอเชียขึ้นเหนือล่องใต้ มีทางรถไฟสายใต้เป็นประตูสู่ภาคใต้ที่สำคัญบ้านมาบอำมฤตมีพื้นที่ราบที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกเป็นอย่างยิ่ง คุณสมบัติอีกประการของบ้านมาบอำมฤตที่สำคัญ คือมีการเมืองการปกครองที่สงบสุข สมครสมานสามัคคี คนมีน้ำใจ พื้นที่ก็เหมาะสมเป็นที่ดึงดูดใจของคนทั่วไป ต่อมาได้มีคนจีนจากเมืองฟูโจวหรือฮกจิว ประเทศจีนกลุ่มแรกที่เดินทางมาจากตำบลนาบอน และหมู่บ้านจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช มาถึงบ้านมาบอำมฤตและได้พบกับกำนันตำบลมาบอำมฤต ชื่อ นายชื่น เนตรสมศรี ได้พาไปดูพื้นที่ในการเกษตรกรรม แล้วจับจอง และบุกเบิกทำสวนยางพารา โดยการช่วยเหลือจากโกเอ็ง ศิริวิโรจน์ ตั้งแต่นั้นมาผู้บุกเบิกพื้นที่การเกษตรได้ชักชวนญาติพี่น้องจากบ้านนาบอน และบ้านจันดีมาทำสวนยางพาราที่บ้านมาบอำมฤต ระหว่าง พ.ศ. 2490 - 2500 ในขณะนั้น พื้นที่บ้านมาบอำมฤตเป็นป่ารกทึบไม่มีถนนมีแต่ทางเกวียน การคมนาคมต้องอาศัยเดินด้วยเท้าการขนส่งอาศัยเทียมเกวียนอย่างเดียว ถึงแม้จะมีความลำบาก คนฟูเจา หรือคนฮกจิวมีใจแน่วแน่ที่จะสร้างอนาคตที่บ้านมาบอำมฤต โดยเอาชนะภัยธรรมชาติ สภาพดินฟ้าอากาศ และอุปสรรคนานาประการ และมีความเชื่อมั่นเต็มไป ด้วยความหวัง สร้างสวนยางพาราปลูกผลไม้ ปาล์ม น้ำมัน สร้างศาลเจ้าตัวแปะกง เพื่ออธิษฐานขอพรจากตัวแปะกงให้คุ้มครองหมู่บ้านให้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับหนึ่ง ต่อมาเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2532 เกิดภัยธรรมชาติครั้งที่ย่ำแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ 100 ปี พายุไต้ฝุ่น “เกย์” ได้ทำให้บ้านเรือน ในหมู่บ้านมาบอำมฤตได้รับความผิตชอบมากมาย ความเสียหายขั้นรุนแรงในวงกว้าง ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาล และความช่วยเหลือจากทุกหน่วยงาน กลุ่มคนเชื้อสายไทย - จีน จึงช่วยกันร่วมแรงร่วมใจต่อสู้ด้วยความยากลำบากอย่างไม่ยอมแพ้สร้างบ้านเรือน และสวนขึ้นมาใหม่ ในปัจจุบันอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพรรณไม้มีจำนวนมาก มีผลไม้ ปาล์ม น้ำมัน และสวนยางพารา ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจความเจริญมีให้เห็นปรากฏอีกครั้งหนึ่ง

“บ้านมาบอำมฤต” จากการสัมภาษณ์ ทราบว่า ในสมัยก่อนได้มีการก่อสร้างสถานีรถไฟขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2565 ซึ่งปัจจุบันที่ดินและภูเขานั้นเป็นสุสานป่าช้าจีน อยู่ทางด้านทิศตะวันออก มีต้นมะม่วงป่าอยู่ บนภูเขา 2 ต้น จึงได้ตั้งชื่อสถานีรถไฟตามต้นมะม่วงว่า “สถานีรถไฟบ้านเขาม่วง” ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 บ้านเขาม่วง หมู่ที่ 1 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีผู้ใหญ่บ้านชื่อ ขุนจบ ภราดร มีภรรยาชื่อนางยี่สน สุนทรหงส์ และได้เสียชีวิตหลังสงครามโลกครั้งที่สอง หลังจากนั้นก็มี การเปลี่ยนจากสถานีรถไฟบ้านเขาม่วงเป็นสถานีรถไฟเขามะปริดผู้ใหญ่บ้านคนแรกของหมู่บ้านมาบอำมฤต ชื่อ นายพล้อย ฉะเขื่อน กำนันชื่อนายชื่น เนตรสมศรี สาเหตุที่เรียกสถานีรถไฟเขามะปริด เนื่องจากมีต้นมะปริดใหญ่อยู่บนเขา ทางด้านทิศตะวันตกของทางรถไฟ (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของศาลกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์) และทราบว่าถ้ามีคนจากท้องถิ่นอื่นเข้ามาอาศัยอยู่ ในขณะนั้นก็จะมีการเจ็บไข้ และเสียชีวิตกัน ทั้งครอบครัวเนื่องจากมีไข้ป่า (มาลาเรีย) จะอยู่ได้เฉพาะพื้นที่เดิมเท่านั้น ซึ่งความเชื่อในสมัยนั้นน่าจะมา

จากคำว่า“ปริต”หรือ“ปลิต”หมายถึง สิ้นชีวิตหรือตาย ในสมัยนั้นสถานีรถไฟชามะปริต มีโรงเลื่อยไม้ของ คนจีน ชื่อแป๊ะยาว (ตั้งอยู่บริเวณธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามาบอำมฤตในปัจจุบัน) เป็น โรงเลื่อยไม้ที่ใช้เลื่อยนั้นเป็นไม้หลุมพอ มีลูกจ้างเป็นคนจีน ชื่อโก้ยฉ่าย, แป๊ะหย่ง ได้เสียชีวิตหมดแล้ว บ้านในขณะนั้นมีจำนวนไม่มากนัก บ้านที่ขายของคือแป๊ะยาว ซึ่งขายของชำ มีภรรยาชื่อนางสน เป็นคน บ้านดอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อมาได้มีหมอลุงทอ กำเนิดเพชร หมอลุงทอได้มาตั้งโรงเลื่อยขนาดเล็ก และได้ขายให้กับเจ้าแก้วเส็ง ในเวลาต่อมาจากนั้นได้มีการตั้งโรงเลื่อยขึ้นใหม่ของ นายศิริวิโรจน์ สามีมของ นางวิบูลย์ ศิริวิโรจน์ ซึ่งตั้งอยู่ในปัจจุบัน ทำให้โรงเลื่อยของเจ้าแก้วเส็งในสมัยนั้นก็ต้องมีอันปิดไป

เมื่อปี พ.ศ.2500 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้ปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครอง และได้ออก กฎหมายใหม่ 1 ฉบับ ความว่าลูกของคนต่างด้าวที่เกิดในเมืองไทย และมีสัญชาติไทยก็จะมีสิทธิ์ที่ดินทำ กินไม่เกินคนละ 50 ไร่ จากนั้นชาวจีนที่อาศัยอยู่ตำบลนาบอน และคลองจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ ทำการเกษตรกรรมแหล่งใหม่ ๆ ในต่างจังหวัด บางกลุ่มก็ลงที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่น อำเภอนวม และ ที่ไชยา ทำชนะ ละแม อีกกลุ่มก็ไปที่ชุมพร นำโดยนายนึ่งแคะ แซ่เอี้ยก บอกว่ามีเพื่อนทำโรงเลื่อยอยู่ที่ มะลิต ก็ได้ชักชวนนายชุยป็อก แซ่ฝ่าง, นายวิสุทธิ แซ่เอี้ยก และนางเงิงเงียว แซ่กั้ง (เจ้าแก้วขาว) มาลงที่ สถานีชุมพร และมาพักที่โรงแรมเฮงไทยในตัวเมืองชุมพร เจ้าของโรงแรมก็เป็นคนจีนด้วยกัน ก็ถามถึง จุดประสงค์ที่มาที่ชุมพร เมื่อคุยกันรู้เรื่องเจ้าของโรงแรมบอกว่ามีจากตำบลกำนันมะริดมาพักที่โรงแรมนี้ ด้วย จึงได้พาทั้ง คณะ 4 คน ไปรู้จักกับกำนันชื่น เนตรสมศรี มีอาชีพทำไม้พินให้กับการรถไฟ ได้บอกว่า มะริดมีที่ดินว่างเปล่ามากมาย แต่เป็นทุ่งหญ้าคา หากว่าสนใจพวงนี้จะพาไปดู จากนั้นวันรุ่งขึ้นกำนันก็พา ทั้ง 4 คนมาขึ้นรถไฟที่สถานีรถไฟชุมพร มาลงที่สถานีมะริดแล้วพาไปเดินดูที่พอสังเขป และก็พามาพบกับ นายโกเอ๊ก เจ้าของโรงเลื่อย และพูดคุยกันถึงเส้นทางจุดประสงค์ที่มาในครั้งนี้ และนายเอ๊ก ศิริวิโรจน์จึง รับปากว่าจะให้ความช่วยเหลือ ทุกอย่างที่จะทำให้ช่วยเหลือจากนั้นทั้ง 4 คน ได้เส้นทางกลับมาค้างที่โรงแรม ในชุมพรอีก รุ่งเช้านายเอ๊ก ศิริวิโรจน์ เล่าเรื่องราวทั้งหมดให้นายอำเภอฟัง นายอำเภอก็รับปากว่า จะทำหนังสือเปิดป่าไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพรในสมัยนั้น ชื่อนายสงค์ มีมุดตา แล้วคณะทั้ง 4 คน ก็ ได้แยกย้ายกับนายเอ๊ก ศิริวิโรจน์ เจ้าของโรงเลื่อย แล้วเดินทางกลับไปยังอำเภอนาบอน จังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อไปเตรียมหาหลักฐานทะเบียนบ้าน และทะเบียนทหารกองเกินมายื่นขอจับจองที่ดิน จากนั้นประมาณ 2 เดือน ก็มีการเอาหลักฐานมายื่นขอใบจองที่ดินงบประมาณ 11 รายในครั้งแรก ได้สร้างความหนักใจให้กับพนักงานที่ดินมาก เพราะคนที่เอาหลักฐานมายื่นขอออกใบจองที่ดินนั้น เขียนและพูด ภาษาไทยไม่ค่อยรู้เรื่อง ประกอบกับผู้ใหญ่บ้าน คือ ผู้ใหญ่พร้อย ฉะเขื่อน ไม่รู้หนังสือ เพราะใบการออก จับจองที่ดินแต่ละแปลงจะต้องให้ผู้ใหญ่บ้านเซ็นรับรอง เมื่อเป็นเช่นนั้น คุณวิสุทธิ แซ่เอี้ยก หรือคนทั่วไป เรียกว่าผู้จัดการ ได้ขอให้นายประเสริฐ ชัยอนันต์ และคุณวิเชียร ตั้งสุภากิจ มาช่วยเดินเรื่องและเขียนคำ ร้องทำการออกใบจับจอง จากนั้นก็มีชาวจีนฟูโจว พาคนมาไม่ขาดสาย จนถึงปัจจุบันชาวฟูโจวสามารถ ขยายพื้นที่ทำสวนยางพารา ประมาณ 2 แสนกว่าไร่ สร้างรายได้ให้กับประเทศปีละหลายร้อยล้านบาท

ในปัจจุบันบ้านมาบอำมฤตได้พัฒนาสภาพความเป็นชุมชนเมืองกิ่งเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่ตั้งถิ่นฐานอยู่หนาแน่นบริเวณชุมชนตลาด และมีแนวโน้มขยายตัวออกไปโดยรอบ ส่งผลให้มีส่วน ราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน รวมถึงศาสนาสถาน และสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เป็นที่ที่มีการลงทุน

และการจ้างงาน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็ก ตลอดจนโรงงานอุตสาหกรรมการเกษตร และประชาชนมีของเข้ามากที่สุด และภาคธุรกิจ

สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 6 ก ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในอำเภอปะทิว เลขที่ 111 ม.12 ต.ดอนยาง อ.ปะทิว จ.ชุมพร มีอาณาเขตกับพื้นที่ครอบคลุม ดังนี้

อาณาเขต

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งอยู่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 - สถานีรถไฟมาบอำมฤต ฟากเหนือตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางถนน - ไปบ้านทุ่งกระบกบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 สถานีรถไฟมาบอำมฤตไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะทาง 1,200 เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านถนนด่านหนองคุย และห้วยทำน้อย ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งริมถนนทางไปอำเภอปะทิว ฟากตะวันออก ตรงคอสะพานข้ามห้วยแก่งแตกฝั่งเหนือ

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านทางรถไฟสายใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากศูนย์กลางทางรถไฟสายใต้ตรง กม. 423.000 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะทาง 500 เมตร

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางรถไฟสายใต้ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านทุ่งเรื้อ ฟากตะวันออก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านถนนไปทางทุ่งกระบกถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านทุ่งกระบกฟากตะวันตกตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านทุ่งกระบก บรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 4 - สถานีรถไฟมาบอำมฤต

พื้นที่

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีพื้นที่ 7.88 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตการบริหารงานครอบคลุม 3 หมู่บ้าน/6 ชุมชน ดังนี้

หมู่บ้านประกอบด้วย 3 หมู่บ้าน (ไม่ครอบคลุมทั้งหมด)

- หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต
- หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส
- หมู่ที่ 13 บ้านโนบ้าน

ชุมชนประกอบด้วย 6 ชุมชน

- ชุมชนมาบอำมฤต
- ชุมชนพัฒนาคม
- ชุมชนทุ่งน้ำใส
- ชุมชนสุขสำราญ
- ชุมชนในบ้าน
- ชุมชนศิริวิโรจน์

วิสัยทัศน์

“มาบอำมฤตเมืองน่าอยู่ เคียงคู่สิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมการศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้สูงวัย ใส่ใจเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบสาธารณสุขปึกอด สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานในครอบคลุมอย่างครบวงจร
2. พัฒนาระบบการเมืองการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลังความสามารถถึงขั้นสูงสุด
3. ส่งเสริมด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านพัฒนา ส่งเสริมปรับปรุง รักษา อย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต
4. ระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบต้องได้รับการพัฒนา
5. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
6. เน้นการพัฒนา ส่งเสริม บริหารจัดการด้านสาธารณสุข
7. ส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพ และระบบเศรษฐกิจชุมชน
8. มั่งมันเมืองหน้าอยู่ ควบคู่ระบบคุณธรรม
9. อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต โดยวิจัยนี้มีจุดประสงค์ที่จะมองว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ และขยายพื้นที่ที่นั่งอ่านให้มี ความสวยงามมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะคอยศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างไร

ครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการ ใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึงการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่ รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง และทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำสารสนเทศ มาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ ทุกช่องทาง และได้มอบหมายผู้รับผิดชอบโดยการแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ นอกจากนี้ ยังมี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ช่วยดูแลตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

วัชร ภูรักษา (2562) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ปัจจุบันการบริหารองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ โดยมีรูปแบบการปกครองรูปแบบทั่วไป คือ เทศบาล ซึ่งแยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาล เมือง และเทศบาลตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ รูปแบบการปกครองรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการ สาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง

ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะฯ (2561) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุขงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้างและงานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควร ปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเดิดโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และได้เสนองานบริการ สาธารณะให้ทำการสำรวจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลมาบอำมฤต และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้รับบริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรผู้วิจัยได้ ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบอำมฤต ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,727 คน

3.2.1 ประชาชนหมู่บ้านมาบอำมฤต ตำบล ดอนยาง

ได้มีการแบ่งพื้นที่จำนวนประชาชน ตำบล ดอนยาง ท้องถิ่นเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน 3 หมู่บ้าน ดังนี้

1. หมู่ที่ 1 มาบอำมฤต จำนวน 865 คน
2. หมู่ที่ 12 ทุ่งน้ำใส จำนวน 1,833 คน
3. หมู่ที่ 13 ในบ้าน จำนวน 1,029 คน

3.2.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1. หมู่ที่ 1 มาบอำมฤต	416	449	865
2. หมู่ที่ 12 ทุ่งน้ำใส	906	927	1,833
3. หมู่ที่ 13 ในบ้าน	524	505	1,029
รวมทั้งหมด			3,727

3.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบอำมฤต ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 3,727 คน โดยผู้วิจัยได้ คำนวณหาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ จำนวน 362 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

E = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{3,727}{1 + (3,727)(0.05)^2}$$

$$= \frac{3,727}{1 + (3,727)(0.0025)}$$

$$= \frac{3,727}{1 + (9.317)}$$

$$N = 361.248 \text{ คน}$$

$$N = 362 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 362 คน

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการให้บริการในเทศบาล ได้แก่ การติดตามประชาชน การมีสัมพันธภาพกับประชาชน และการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการ หรือความเข้าใจและความคาดหวังของประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤตทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (RATING SCALE) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดระดับคะแนน ดังนี้ คือ

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผล (INTERPRETATION) เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินผลในแบบสอบถามที่มีอยู่ 5 ระดับ ผู้ศึกษา จึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยจัดแบ่งระดับ ความสำคัญเป็น 5 ระดับเช่นเดียวกัน โดยใช้วิธีคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1.5}{5} \\ \text{ดังนั้น ช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาความหมาย หลักการ วัตถุประสงค์ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระขอบเขต ที่ศึกษา
2. จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการวิจัยและครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดงานวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำวิจัยจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่างเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item – Objective Congruence) โดยให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะพิจารณาลงความเห็นข้อคำถาม ในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือไม่แล้วพิจารณาให้คะแนน ค่าความสอดคล้อง ระหว่าง +1 , 0 , -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลังจากนั้น นำค่าคะแนนมาใช้แทนพิจารณาให้คะแนน ค่าความสอดคล้อง ระหว่าง +1 , 0 , -1 โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลังจากนั้น นำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 - 1.00 จึงจะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึง ต้องปรับปรุงจนกระทั่ง มีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้ หลังจากนั้นทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลอง ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถาม ที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยจากการคำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค

5. หลังจากผู้จัดทำได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่างในการทำงานวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยดำเนินการขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่จังหวัดชุมพร จำนวน 363 คน

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือก โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา คือสถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ซึ่งสามารถเก็บขนาดกลุ่มประชากรได้ ตัวอย่างเช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) การวัดค่ากลางของข้อมูล (Measures of Central Value) การวัดการกระจาย (Measure of Dispersion) ของข้อมูล โดยผู้วิจัยจะใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยการอธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต 2) เพื่อที่จะเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤตทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการเข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพและ รายได้ต่อเดือน เป็นต้น ในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลมาบอำมฤต ได้แก่ การมีสัมพันธภาพกับประชาชน ลักษณะการให้บริการ การตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรจำนวน 3,727 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง = 362 คน และคิดเป็นจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม 362 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ มี 2 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤตวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาผลร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพและ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ และรายได้ต่อเดือน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่1 ผลการศึกษา เรื่อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	183	50.4
หญิง	180	49.6

รวม	363	100.0
-----	-----	-------

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาได้แก่เพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	6
20 – 30 ปี	86	23.7
31 – 40 ปี	237	65.3
41 – 50 ปี	38	10.5
51 – 60 ปี	0	0
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นอายุ 31-40 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 อายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 อายุ 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	6
มัธยมศึกษา/ปวช.	62	17.1
อนุปริญญา/ปวส.	49	13.5
ปริญญาตรี	250	68.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	0	0
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา เป็นปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนุปริญญา/ปวส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 0 คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	120	33.1
สมรส	228	62.8
อย่าร้าง	15	4.1
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น สมรส จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา โสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และอย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	2.2
10,001 – 20,000 บาท	312	86.0
20,001 – 30,000 บาท	43	11.8
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 0 คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.74	0.44	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.89	0.42	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	0.42	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.39	มาก
ภาพรวม	3.89	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.39) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.42) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.42) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.79	0.76	มาก
2. การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม	3.71	0.79	มาก
3. กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.73	0.74	มาก
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.71	0.84	มาก
5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	3.79	0.78	มาก
รวม	3.74	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.74) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.84) และการบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	3.65	0.78	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทัวถึง และชัดเจน	3.83	0.73	มาก
3. การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.98	0.70	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม	3.91	0.72	มาก
5.ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์	4.09	0.53	มาก
รวม	3.89	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) รองลงมา การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.70) การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทัวถึง และชัดเจน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.73) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.72) และความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ ประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.88	0.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี	3.98	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี	4.01	0.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.99	0.68	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.66	มาก
รวม	3.97	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.66) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.65) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.68) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น	3.90	0.67	มาก
2. สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย พร้อมให้บริการ	4.00	0.66	มาก
3. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.01	0.65	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05	0.53	มาก
5.บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	3.95	0.70	มาก
รวม	3.98	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.53) รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.65) สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.66) บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.70) และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต 2.ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการในเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน 362 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาได้แก่เพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นอายุ 31-40 ปี รองลงมา อายุ 20-30 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี อายุ 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบในระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพ สมรส รองลงมา โสดและ หย่าร้าง ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไปตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ประชาชนของเทศบาลมาบอำมฤตแนวคิดและ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ตามแนวคิดปัจจัยการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรในด้านขั้นตอนการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2560) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะดูว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อขอให้บริการแล้วเป็นจุดเริ่มต้นทำให้เห็นถึงความสำคัญขอขั้นตอนการให้บริการ จึงสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้มากที่สุด

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำลีน เทียมแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการ ใหม่ ๆ สม่าเสมอ และทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร. สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2563) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการ อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกของเทศบาล อีกทั้งยังมีการจัดการ และแลกเปลี่ยนความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการให้ดี

ยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้อง ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ (2561) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ และขยายพื้นที่ที่นั่งอ่านให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการอีกทั้งได้ดำเนินการจัดทำป้ายทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษ และภาษาไทย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัด และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำลีน เทียมแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤตในด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าในด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าการบริการมีความสะดวกรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม และมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจนยังไม่ตอบสนองของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงในการบริการในด้านดังกล่าว

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมาก และให้ความสำคัญกับด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการประเมินถึงความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวกระโดดต่างจากอดีต องค์กรจึงสามารถนำอิเล็คทรอนิกส์เข้ามาช่วยใช้ในการประเมินเพื่อง่ายต่อการดำเนินการ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นและมีการตอบสนองให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น จากการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมไปถึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, จีระศักดิ์ ทัพผา. (2560). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ. คณะบริหารธุรกิจ สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอโยธยา, คณะสาธารณสุขศาสตร์ สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอโยธยา.
- พระครูธรรมศุต (สุทธิพนธ์ สุทธิจิวโน). (2564). การปกครองส่วนท้องถิ่น. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมือเืองยโสธร จังหวัดยโสธร. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรพร จันทรวงทอง. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของผู้หญิงวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรวิ ภูรักษา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงใหม่. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- อาภรณ์ รัช. (2560). แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมศาสตร์. สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) กระทรวงศึกษาธิการ.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ออนไลน์

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต. (2564). ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต. [ออนไลน์]

สืบค้นจาก <http://www.mapammarit.go.th>. (วันที่สืบค้นข้อมูล 28 กันยายน 2565)

นางสาวมุกิตา สร้อยเพชร และนางสาวพรพรรณ บัวทอง. (2564). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ. [ออนไลน์] สืบค้นจาก <https://suandusitpoll.dusit.ac.th>.

(วันที่สืบค้นข้อมูล 10 มกราคม 2566)

พิจิตรา ธงพานิช. (2564). ทฤษฎีการเรียนรู้ในโรงเรียนของบลูม BLOOM. [ออนไลน์] สืบค้นจาก

<https://lifestyemysself.blogspot.com>. (วันที่สืบค้นข้อมูล 20 กันยายน 2565)





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก
ก. แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลมาบอำมฤต
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้า นายวิศรุต หนูมี หมายเลขโทรศัพท์ 061-5956642 E-mail: 62205027@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นายวิศรุต หนูมี

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ตอนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 51 ปี 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	
4. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง
5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาอำมฤต

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม					
3. กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ					
7. การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทัวถึง และชัดเจน					
8. การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ					
9. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม					
10. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี					
13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี					
14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม แก้วน้ำ เป็นต้น					

17. สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ					
18. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
19. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย					
20. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร. กิตติ แก้วเขียว
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. อาจารย์ ดร.บิณฑชา พุทธเกิด
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. อาจารย์ ผศ.ดร.ชญัญญาค์ หล้าแหล่ง
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต" โดย นายวิศรุต หนูมี รหัสนักศึกษา 62205027 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.วิษระ ศิลป์เสวตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบอำมฤต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการดังนี้

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

โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลา ในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายวิศรุต หนูมี)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น..... *ดร. กิจทิ ศิริพงษ์*
ผู้ทรงคุณวุฒิ.....
หน่วยงาน..... *คณค ๒ มทร.*



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว ๗๐๑๐/

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัญญาภัค หล้าแหล่ง

นายวิศรุต หนูมี รหัสนักศึกษา ๖๒๒๐๕๐๒๗ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขต อุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรระ ศิลป์เสวตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

ในการนี้ ส่งล. วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัย สำหรับสอบถามนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร เขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรระ ศิลป์เสวตร)

อาจารย์ที่ปรึกษา



การประเมินเครื่องมือเพื่อวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายวิศรุต หนูมี

รหัสนักศึกษา 62205027 .

หัวข้องานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....ไม่แน่ใจว่าบริบทหน้าที่ของหน่วยงานครอบคลุมข้อความบางข้อหรือไม่ เช่น หน้าที่ในการทำบัตรประชาชน เป็นต้น.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(..... ผศ.ดร. ชัยญาณภัศร์ หล้าแหล่ง)

วันที่

6 กุมภาพันธ์ 2566



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ที่ อว ๗๐๑๐/

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ปิวิธชา พุทธิเกิด

I

นายวิศรุต หนูมี รหัสนักศึกษา ๖๒๒๐๕๐๒๗ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขต อุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชร ศิลป์เสวตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือวิจัยมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัย สำหรับสอบถามนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร เขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชร ศิลป์เสวตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต" โดย นายวิศรุต หนูมี รหัสนักศึกษา 62205027 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.วัชร ศิลป์เสวตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นสำหรับประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบอำมฤต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการดังนี้

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

โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลา ในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายวิศรุต หนูมี)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น Bea B.

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน



การประเมินเครื่องมือเพื่อวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายวิศรุต หนูมี
รหัสนักศึกษา 62205027
หัวข้องานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ตามคำแนะนำ

ลงชื่อ

วันที่

2 ก.พ. 66



ภาคผนวก ค.
ค่าคุณภาพแบบสอบถาม
ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

1.ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

(การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์)

(Testability of Item Variable Congruence Index)

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ส่วนที่ 1 : แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		อ.ป๋อ	อ.กิตติ	อ.บิว		
	ข้อมูลทั่วไป					
	1.เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2.อายุ	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	3.ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4.สถานภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5.รายได้ต่อเดือน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		อ.ป๋อ	อ.กิตติ	อ.บิว		
ความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อการ ให้บริการใน เทศบาลตำบล มาบอำมฤต	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. การบริการมีความสะดวกและ รวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. กระบวนการและขั้นตอนมีความ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	6. ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	7. การประชาสัมพันธ์ความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	8. การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	9. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็น ช่องทางติดต่อได้ตามความ เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	10. ความรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงานกับพนักงานผ่านทาง โทรศัพท์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	13. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	14. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	15. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	16. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	17. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	18. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	19. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	20. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics

		เพศ	ระดับการศึกษา	อายุ	สถานภาพ	รายได้ต่อเดือน
N	Valid	363	363	363	363	363
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.50	3.51	2.86	1.71	2.10
Std. Deviation		.501	.791	.587	.538	.363

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	183	50.4	50.4	50.4
	หญิง	180	49.6	49.6	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	.6	.6	.6
	มัธยมศึกษา/ปวช.	62	17.1	17.1	17.6
	อนุปริญญา/ปวส.	49	13.5	13.5	31.1
	ปริญญาตรี	250	68.9	68.9	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	2	.6	.6	.6
	20-30 ปี	86	23.7	23.7	24.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

31-40 ปี	237	65.3	65.3	89.5
41-50 ปี	38	10.5	10.5	100.0
Total	363	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	120	33.1	33.1	33.1
สมรส	228	62.8	62.8	95.9
อย่าร้าง	15	4.1	4.1	100.0
Total	363	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	2.2	2.2	2.2
10,001 - 20,000 บาท	312	86.0	86.0	88.2
20,001 - 30,000 บาท	43	11.8	11.8	100.0
Total	363	100.0	100.0	

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
รวมขั้นตอน	.852	1.174
รวมช่องทาง	.752	1.330
รวมเจ้าหน้าที่	.692	1.446
รวมสิ่งอำนวยความสะดวก	.687	1.456

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชั้นตอน1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	6.6	6.6	6.6
	3	78	21.5	21.5	28.1
	4	210	57.9	57.9	86.0
	5	51	14.0	14.0	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ชั้นตอน2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	34	9.4	9.4	9.4
	3	80	22.0	22.0	31.4
	4	206	56.7	56.7	88.2
	5	43	11.8	11.8	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ชั้นตอน3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	6.1	6.1	6.1
	3	96	26.4	26.4	32.5
	4	204	56.2	56.2	88.7
	5	41	11.3	11.3	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ชั้นตอน4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	40	11.0	11.0	11.0
	3	76	20.9	20.9	32.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4	195	53.7	53.7	85.7
5	52	14.3	14.3	100.0
Total	363	100.0	100.0	

ชั้นตอน5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	7.4	7.4	7.4
	3	77	21.2	21.2	28.7
	4	204	56.2	56.2	84.8
	5	55	15.2	15.2	100.0
Total		363	100.0	100.0	

ช่องทาง1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	35	9.6	9.6	9.6
	3	94	25.9	25.9	35.5
	4	198	54.5	54.5	90.1
	5	36	9.9	9.9	100.0
Total		363	100.0	100.0	

ช่องทาง2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	6.6	6.6	6.6
	3	61	16.8	16.8	23.4
	4	229	63.1	63.1	86.5
	5	49	13.5	13.5	100.0
Total		363	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทาง3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	4.1	4.1	4.1
	3	49	13.5	13.5	17.6
	4	229	63.1	63.1	80.7
	5	70	19.3	19.3	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ช่องทาง4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	4.7	4.7	4.7
	3	62	17.1	17.1	21.8
	4	221	60.9	60.9	82.6
	5	63	17.4	17.4	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

ช่องทาง5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.3	.3	.3
	3	33	9.1	9.1	9.4
	4	260	71.6	71.6	81.0
	5	69	19.0	19.0	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	4.1	4.1	4.1
	3	67	18.5	18.5	22.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4	226	62.3	62.3	84.8
5	55	15.2	15.2	100.0
Total	363	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3.0	3.0	3.0
	3	57	15.7	15.7	18.7
	4	224	61.7	61.7	80.4
	5	71	19.6	19.6	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3.0	3.0	3.0
	3	42	11.6	11.6	14.6
	4	242	66.7	66.7	81.3
	5	68	18.7	18.7	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.3	3.3	3.3
	3	51	14.0	14.0	17.4
	4	229	63.1	63.1	80.4
	5	71	19.6	19.6	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3.0	3.0	3.0
	3	42	11.6	11.6	14.6
	4	234	64.5	64.5	79.1
	5	76	20.9	20.9	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวก1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	4.1	4.1	4.1
	3	57	15.7	15.7	19.8
	4	239	65.8	65.8	85.7
	5	52	14.3	14.3	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวก2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	3.3	3.3	3.3
	3	44	12.1	12.1	15.4
	4	240	66.1	66.1	81.5
	5	67	18.5	18.5	100.0
	Total	363	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวก3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	3.0	3.0	3.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3	43	11.8	11.8	14.9
4	242	66.7	66.7	81.5
5	67	18.5	18.5	100.0
Total	363	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	.8	.8	.8
3	34	9.4	9.4	10.2
4	267	73.6	73.6	83.7
5	59	16.3	16.3	100.0
Total	363	100.0	100.0	

สิ่งอำนวยความสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	3.6	3.6	3.6
3	61	16.8	16.8	20.4
4	220	60.6	60.6	81.0
5	69	19.0	19.0	100.0
Total	363	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

