

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

People’s Satisfaction with the Mobile Smiling “Relieve Suffering, Maintain Happiness Service Project, Mueang District, Yala Province.

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล<sup>1\*</sup>, นุกูล ชื่นฟัก<sup>2</sup>, อาনীตา กาทหลง<sup>3</sup> และปณิดา บัวทอง<sup>4</sup>  
Woraluck Lalitsasivimol<sup>1\*</sup>, Nukool Chinfuk<sup>2</sup>, Aneta Kaloang<sup>3</sup> and Panida Buathong<sup>4</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ ดร., หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>1</sup> Lecturer Dr., Doctor of Philosophy Program in Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University.

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Politics and Governance, Faculty of Political Science, Hatyai University.

<sup>3</sup> สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>3</sup> Department of Politics and Governance, Faculty of Political Science, Hatyai University.

<sup>4</sup> เจ้าหน้าที่งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ฝ่ายวิศวกรรมและอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>4</sup> Engineering and Maintenance Unit Staff, Engineering and Building Devison, Office of President, Hatyai University.

\* Corresponding author, E-mail: woraluck@hu.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา และ 2) เพื่อศึกษาการบริการของอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในการแก้ไขความเดือดร้อนและการตอบสนองความต้องการของประชาชน วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 41 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.39) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.26) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.22) ตามลำดับ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข การบริการ

### Abstract

The research objective of this study investigated 1) to promote the public service in the unit of the mobile service provider and 2) to develop the service of mueang district, Yala Province, and to respond the need of people. This study was a qualitative research and collected data by using questionnaires from 400 persons. The results found

that most of the female age 30 - 41 years, end of study elementary school career, the general employee between 5,000 - 10,000 baht. People's Satisfaction with the Mobile Smiling "Relieve Suffering, Maintain Happiness Service Project, Mueang District, Yala Province in overall has a high satisfaction level ( $\bar{X}$  = 4.29). When consider in each found that staffs have the highest satisfaction level ( $\bar{X}$  = 4.39), the next level, services ( $\bar{X}$  = 4.26) and place and convenience ( $\bar{X}$  = 4.22) have a high satisfaction level, respectively.

**Keywords:** Satisfaction, Relieve Suffering, Maintain Happiness, Service

## บทนำ

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่อันกว้างขวาง โดยมีอำนาจหน้าที่หลักในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน และกระทรวงมหาดไทย ได้ยึดถือค่านิยม "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" เป็นหลักในการทำงานเพื่อประชาชนมาโดยตลอด

ซึ่งกรมการปกครอง ในฐานะหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงมหาดไทย ได้ยึดถือค่านิยม "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" เป็นหลักในการทำงานเช่นกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้สังคมมีความสุขโดยในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข นั้น กรมการปกครอง มีภารกิจส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ ภารกิจบริการประชาชนในการบริการประชาชน จะมีอำเภอเมือง จังหวัดยะลา เป็นหน่วยงานบริการและเป็นศูนย์กลางการบริการให้กับประชาชน และมีขอบเขตการบริการที่หลากหลายครอบคลุม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพของประชาชน รวมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อย ในสังคมโดยรวม โดยอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ได้มีนโยบายการบริการประชาชนให้เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุก เป็นการบริการประชาชนนอกสถานที่ นอกเหนือจากการบริการประชาชน ณ ที่ตั้งอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาโครงการดังกล่าว เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในการพัฒนาการบริการเชิงรุกของการบริการ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ให้มีคุณภาพ และสามารถ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อีกทั้งมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาการบริการของอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และการตอบสนองความต้องการของประชาชน



## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้ เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถึงจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่า การเรียงลำดับความต้องการนี้ มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติทางด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mccelland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงได้ด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้น แล้วจึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่า บุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการต่ำกว่าคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคล

มีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้ว่า บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้ แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด



จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

### แนวคิดที่เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมาย คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพึงพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพที่จะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการ จึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไว้วางใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความเห็นชอบของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือได้ และไว้วางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจ ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นการใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

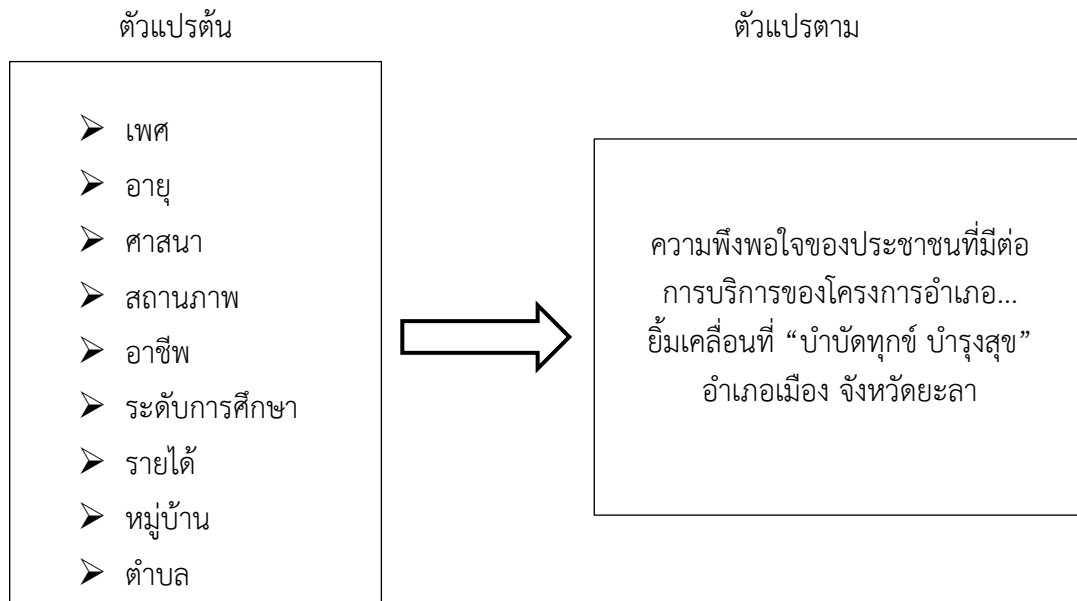
Aday and Andersen (1978) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประการนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1.1. การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
  - 1.2. การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ



- 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
  2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
    - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
    - 2.2 ผู้ใช้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
    - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
  3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากบริการ
  4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
  5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพการบริการต่อผู้ให้บริการ
  6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่
1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่ำเสมอ
  2. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
  4. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
  5. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
  6. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย
  7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
  8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
  9. สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

## กรอบแนวคิด



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ อำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ที่อาศัยในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คน โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้แปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ...ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ข้อมูลทางด้านของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30-41 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา 54-65 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมากกว่า 66 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ





ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา ศาสนาพุทธ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ ศาสนาคริสต์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และ แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา เกษตรกร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และทำ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.0 และปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 10,001-20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามหมู่บ้านอาศัยอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อาศัยในหมู่ที่ 2 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา หมู่ที่ 5 จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และหมู่ที่ 4 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และหมู่ที่ 3 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำบลอาศัยอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อาศัยในอยู่ใน ตำบลสะเตง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา ตำบลสะเตงนอก จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.5 และตำบลบุตี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการ อำเภอเยี่ยม...เคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของโครงการอำเภอเยี่ยมเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน มากที่สุดในด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.67 รองลงมา ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.78 และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76

ด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การต้อนรับ การ ทักทาย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.74 รองลงมา ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.74 และเต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.78

ด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจใน ระดับมากทุกข้อ มากที่สุดเรื่องมีป้ายแสดงหน่วยงานที่ให้บริการที่ชัดเจน การต้อนรับ การทักทาย มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.89 รองลงมา การจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ



มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.93 และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.02 และเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.91

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ มากที่สุดเรื่อง บรรยากาศเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.90 รองลงมา สถานที่สะอาดและนำเข้าไปใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.79 และพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.83 และความพร้อมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.95

### สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้ ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 41 ปี ส่วนมากทำอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบลสะเตง

2. จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจประชาชนผู้เข้าร่วมของบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ในด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวม 3 ด้าน โดยรวมประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้เข้าร่วมของบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ อร่าม สัมมะวงศ์ (2541) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.1 ด้านบุคลากร ประชาชนผู้เข้าร่วมบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการประชาชนผู้เข้าร่วมบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.2 ด้านการให้บริการประชาชน ผู้เข้าร่วมบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมประชาชนผู้เข้าร่วมบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้เข้าร่วมบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมประชาชนผู้เข้าร่วมบริการโครงการอำเภอ... ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากผลวิจัย สามารถนำไปพัฒนาศักยภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และหน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ต่อไป



### เอกสารอ้างอิง

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน.( 2543). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา  
สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อร่าม สัมมะวงศ์.(2541).*ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Aday,L.N., and Anderson, R. (1978). “*Theoretical and methodological issue in  
sociological studies of consumer satisfaction with medical care.*” *Social Science  
and Medicine*. 12, 28.
- Michael Beer, (1964).*Human resource Management : a general manager’s  
perspective : text and case*, New York : Free Press.