

CMSD

NATIONAL  
CONFERENCE  
2022



# รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

"นวัตกรรมการจัดการชุมชน  
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

## คำนำ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กัน และนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติภาคสนามร่วมกับชุมชน อีกทั้งได้เรียนกระบวนการวิจัยและการสัมมนา การเขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัย นอกจากนี้ยังได้นำองค์ความรู้และกระบวนการวิจัยไปพัฒนาและต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน โดยทำโครงการวิจัยร่วมกับองค์กรและสถานประกอบการในการฝึกสหกิจศึกษา และนำเสนอผลงานวิจัยต่อองค์กรและสถาบันการศึกษา จึงถือเป็นการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณชน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางวิชาการ สามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานให้มีคุณค่ามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การสร้างเครือข่ายด้านวิชาการและวิจัยด้านการจัดการชุมชน ยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนงานวิจัยชุมชน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพทางวิชาการและประสบการณ์ทางวิชาชีพก่อนออกไปสู่การทำงานในอนาคต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมมือกับสาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการจัดโครงการพัฒนาเครือข่ายการศึกษาวิจัยและความสัมพันธ์ด้านการจัดการชุมชนของคณาจารย์และนักศึกษา 3 สถาบัน และยกระดับเป็นการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีสาขาวิชาบ้านและชุมชน เป็นเจ้าภาพครั้งแรก และหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพในปีต่อ ๆ มา ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 นี้ สาขาวิชาบ้านและชุมชน ได้รับเป็นเจ้าภาพจัดโครงการการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7 เพื่อเป็นเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับบัณฑิตศึกษาและปริญญาตรี และเกิดการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์และนักศึกษาทั้ง 3 สถาบัน ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป อนึ่งในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจาก สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในครั้งนี้

คณะผู้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการ ขอขอบคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ที่ร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ตลอดจนผู้นำเสนอผลงานการวิจัย ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ คณะทำงานและนักศึกษา ที่มีส่วนร่วมสำคัญในการจัดการประชุมวิชาการครั้งนี้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

รายชื่อคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาบทความและตรวจทานเอกสาร และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ  
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา  
รองศาสตราจารย์ ดร.จงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร  
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร  
รองศาสตราจารย์เอมอร เจียรมาศ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ บุญญะฤทธิ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สยาม ราชวัตร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุประภา สมนึกพงษ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิเทพ เอกสิทธิพงษ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาคร ชลสาคร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสุดา ภูส์ว่าง  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระพี แสงสาคร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพันธ์ ต้นตระกูล  
อาจารย์ ดร.สมยศ โอ่งเคลือบ  
อาจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล  
อาจารย์ ดร.ปรีวิทย์ ไวยาษาชีวะ  
อาจารย์ ดร.ส่งเสริม แสงทอง  
อาจารย์ ดร.ธิตีพัทธ์ บุญปก  
อาจารย์ ดร.อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง  
อาจารย์ ดร.ศรันยา เผือกผ่อง  
อาจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์  
อาจารย์ ดร.จรรยาบรรณ สุธรรมมา  
อาจารย์รชกร วชิรสิโรตม  
อาจารย์วันชัย เจือบุญ  
นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม

## กำหนดการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7  
“นวัตกรรมการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

จัดโดย

สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ร่วมกับ

สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์  
สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
และ สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วันที่ 9 เมษายน 2565 เวลา 08.00 – 17.00 น.

ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ โปรแกรม ZOOM Meeting ID: 3814820686

### ภาคเช้า

- เวลา 08.00 – 08.25 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติ เข้าสู่ห้องประชุมออนไลน์
- เวลา 08.25 – 08.30 น. กล่าวต้อนรับ  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิตะกุล หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์
- เวลา 08.30 – 09.00 น. พิธีเปิด  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวี จันทร์ส่อง  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
- กล่าวรายงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ  
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เวลา 09.00 – 10.00 น. บรรยายพิเศษเรื่อง นวัตกรรมจัดการชุมชนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน  
โดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อานันท์ กาญจนพันธุ์
- เวลา 10.00 – 10.30 น. บรรยายพิเศษเรื่อง ทิศทางการใช้นวัตกรรมจัดการชุมชน  
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ
- เวลา 10.30 – 10.45 น. พักร (ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ)
- เวลา 10.45 – 12.05 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป  
(ภาคเช้า จำนวน 3 ห้องประชุมย่อย)
- เวลา 12.05 – 12.15 น. ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 12.15 – 12.45 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 12.45 – 13.00 น. ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ

### ภาคบ่าย

- เวลา 13.00 – 16.30 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับปริญญาบัณฑิต (ภาคบ่าย จำนวน 8 ห้องประชุมย่อย)  
ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 16.30 – 17.00 น. พิธีปิด

- ประกาศรางวัล

“บทความวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 1 รางวัล ระดับปริญญาตรี 1 รางวัล

“การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 3 รางวัล ระดับปริญญาตรี 8 รางวัล

- กล่าวปิด โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล

หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์

- สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รับผิดชอบการเป็นเจ้าภาพการประชุมวิชาการระดับชาติ

เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 8

.....

หมายเหตุ : เกียรติบัตรทุกรางวัลจะดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

**กำหนดการนำเสนองานวิจัยแบบปากเปล่า**  
**โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7**

ช่วงบ่าย (ระดับปริญญาบัณฑิต)

ห้องที่ 1 HB 7211 การจัดการชุมชน

ผู้ทรงคุณวุฒิ : 1. ศ.ดร.นรินทร์ สังข์รักษา, 2. อ.ดร.อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง, 3. อ. รชกร วชิรสิโรตม (ผู้ดำเนินรายการ: นายสุรสิทธิ์ สมุทคุปดี)			
เวลา	หมายเลขบทความ	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
13.00 – 13.20 น.	942	ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ	ชนภูมิ นิลมงคล
13.20 – 13.40 น.	943	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการย้ายที่อยู่อาศัยมาชุมชนใหม่ หมู่บ้านนนท์ธารา 4 อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	ปัทมวรรณ เลือดทหาร
13.40 – 14.00 น.	961	ปราชญ์ชาวบ้านกับการช่วยเหลือสังคม กรณีศึกษา ชุมชนตำบลทุ่งลาน อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา	กมลชนก สุวรรณชัย, ชนนทิศา ชูมี, ณัฐธิดา กุเงินจบ
14.00 – 14.20 น.	974	การรับรู้และแนวทางการปรับตัวของชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลบางเหรียง อำเภอกวนเนียง จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	วาฤทธิ์ จันทกาญจน์
14.20 – 14.40 น.	981	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนบ้านบางมาศ หมู่ 12 ตำบลรั้ว อำเภอท่าชะงัง จังหวัดชุมพร	ปวีณา เชื้อดี
14.40 – 15.00 น.	988	การจัดการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนป่าน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม	ภาณีณี แพรอัติ
15.00 – 15.20 น.	1036	การรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ชุมชนบ้านหน้าควน เทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ธวัชชัย ธงชัย, มยุรินทร์ วณิชย์ไกว้, วรัชยา สุรภักดิ์
15.20 – 15.40 น.	1116	แนวทางการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในยุค New Normal	จิราภรณ์ เลิศสมบัติ, ธัญชนก พันธุศาสตร์
15.40 – 16.00 น.	1123	การปรับตัวด้านการจัดการเรียนการสอนของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านโป่งน้อย ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	กมลลักษณ์ วุฒิพงศ์ชัยกิจ



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป ห้องที่ 1 HB7211</b>	
บทบาทเครือข่ายผู้กระทำการในการปรับตัวของชุมชนในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดมุกดาหาร พรรณนุญา ธรรมวัตร และธนพฤษภ์ ชามะรัตน์.....	1
การให้บริการของเทศบาลตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี ในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรคไวรัส โคโรนา (COVID-19) พ.ศ. 2565 คณิศร์ นีไกรธา, จตุพร บานชื่น.....	16
การจัดการการเลี้ยงแพะ - แกะ แบบปล่อยอิสระในเขตชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ฮัสสัน คูมาลี.....	30
บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเครือข่ายความร่วมมือสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในจังหวัดอุดรธานี ศรัณย์ เจริญศิริ และสรัญญา เจริญศิริ.....	43
<b>ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป ห้องที่ 2 HB 7301</b>	
การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันการท่องเที่ยวชุมชนอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ภัทรกมล รักสวน.....	58
การจัดการสวัสดิการชุมชนด้วยวิสาหกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มร้านค้าชุมชน กองทุนบ้านใหม่ ชุมชนบ้านใหม่สมานฉันท์ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พັນนันทน์ รามนันท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์.....	71
ความต้องการ ความกังวล และการตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์ไฟฟ้า ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วรเชษฐ์ แสงอรุณ, วิสาชา ภูจินดา.....	85
พฤติกรรมกรบริโภคอาหารและภาวะโภชนาการของชาวมุสลิมสูงอายุในชุมชนสวนหลวง 1 ลลิตา ปานแก้ว, พิมพ์ชนก ทูลธรรม, วรณวลัยพร เสือสมิง และ วาริสา ทละท่า.....	99
<b>ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป ห้องที่ 3 HB 7302</b>	
การพัฒนาตลอดห่วงโซ่มิโยอาหารจากผงไขมันปู วรพร คำเห็น และพัชรพร เวียงวีระชาติ.....	113
การศึกษาสภาวะที่เหมาะสมในการผลิตดินปั้นโพลียูริเทนโฟมเหลือทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์เครื่องแขวนไทย กฤษณา ซูโซนาค และลัดดาวัลย์ สุขศาลา.....	126
กลไกการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนด้วยกระบวนการการคิดเชิงสร้างสรรค์ ณัฐพงศ์ วีระทวีพร, ตฤณมา โสรัจจ์, วิเศษ ลิทธิพงษ์, ชีระพงศ์ เนตรเจริญ และวราพร วิริยะอลงกรณ์.....	141
การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์จากใบจาก ตำบลโนนคลองบางปลากด อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จักรพันธ์  रुपงาม และกฤษณา ซูโซนาค.....	150
<b>ระดับปริญญาบัณฑิต ห้องที่ 1 HB 7211 การจัดการชุมชน</b>	
ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ธนภูมิ นิลมงคล และเกศราพร พรหมนิมิตกุล.....	165

# ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

EXPECTATIONS AND SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY OF THOSE WHO RECEIVE  
SERVICES FROM THE LOCAL REGISTRY OFFICE PHRA PRADAENG CITY MUNICIPALITY  
TALAT SUBDISTRICT PHRA PRADAENG DISTRICT SAMUTPRAKAN PROVINCE

ธนภูมิ นิลมงคล<sup>1</sup> และ เกศราพร พรหมนิมิตกุล<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดงในช่วงเดือนพฤศจิกายน-เดือนธันวาคม 2564 โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับ 5 ระดับ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 30 - 39 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ภาพรวมพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ กล่าวคือความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมีความคาดหวังสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความคาดหวังที่เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 แต่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 และ 0.49 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 รองลงมาคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 และด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพ, การบริการ

## Abstract

The goal of this study was to find out what people expected and how satisfied they were with the service quality. from the local registration office in Phra Pradaeng Municipality, Talat Sub-district, Phra Pradaeng District, Province of Samut Prakan People who came to use the service at the Phra Pradaeng Municipality Local Registration Office between November-December 2021 were the target group, with a sample size of 385 people collected through random sampling. A questionnaire was used

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



to collect data. It's a five-point rating scale. Frequency, percentage, mean, and standard deviation are statistical values used in data analysis.

The majority of the respondents were female, according to the findings. Their age range is 30 to 39 years old, and they have a bachelor's degree. Phra Pradaeng Municipality is occupied with the expectation and satisfaction of the local registration office's service quality. Overall, it was discovered that the level of anticipation was higher than the degree of satisfaction, indicating that the service recipient's expectations are extremely high. When analyzing each component, it was discovered that the service quality of staff has the highest expectations, with an average of 4.56 Service processes and facilities came in second with an average of 4.63, followed by location and facilities at the same level of expectation with an average of 4.53 At the same time, the satisfaction of the service recipients was at a moderate level. with an average of 3.48 The service quality of the personnel was the highest satisfaction. with an average of 3.58, followed by location and amenities. with an average of 3.47 and the service process with an average of 3.42, respectively.

**Keywords:** EXPECTATION, SATISFACTION, QUALITY, SERVICES

## 1. บทนำ

เทศบาลเมืองพระประแดงถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดแห่งหนึ่งในเขตตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย ซึ่งได้รับมาจากการบริหารงานของรัฐ คุณภาพการให้บริการเป็นที่เชื่อถือของประชาชน เทศบาลเมืองพระประแดงมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน โดยราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล เทศบาลเมืองพระประแดงมีหน่วยงานให้บริการประชาชนทั้งหมด 7 หน่วยงาน ได้แก่ กองคลัง กองช่าง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และสำนักทะเบียนท้องถิ่น การให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดงเป็นการให้บริการเฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น (เทศบาลเมืองพระประแดง, 2564)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นนับว่าเป็นงานที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศโดยภาพรวมในทุกๆ ด้าน สำนักทะเบียนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองพระประแดง ซึ่งให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทางด้านงานทะเบียนราษฎร จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่ออำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่เพียงแต่เฉพาะการบริการเท่านั้น เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานด้านการบริการประชาชนอย่างใกล้ชิดโดยตรง เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้

เครื่องมือที่สำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดงที่สำคัญ ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการทั้งของภาครัฐและลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลเมืองพระประแดงควบคู่ไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการประเมินพนักงานข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราวเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และตรวจสอบความพร้อมที่จะได้รับการประเมินและรับรองจากองค์กรของภาครัฐที่ใหญ่กว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพได้รับการบริการจากบุคลากรของภาครัฐหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ประทับใจส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยากกลับมาใช้บริการอีก หรือผู้รับบริการอาจบอกต่อแนะนำให้บุคคลอื่นๆ ได้รับรู้และเข้ามาใช้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการได้รับการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ระดับความพึงพอใจก็ย่อมที่จะลดลง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีลักษณะแตกต่างกันนั้น มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการอย่างไร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจของการบริการในทุกขั้นตอนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดงให้ได้มากที่สุด ทำให้อำเภอพระประแดงสามารถบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1985: 50) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำกรประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวังความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานภาพของบุคคล หากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้นๆ

อารี ลือกลาง (2555: 22) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมีควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้นหรือว่าควรเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคคล

สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2541: 138) กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึง โอกาสหรือความเป็นไปได้อย่างคลุมเครือว่าการเสริมแรงที่แน่นอนอย่างหนึ่งจะเกิดขึ้น เนื่องจากการกระทำเฉพาะอย่าง ความคาดหวัง ตามแนวคิดของรอยเตอร์เป็น สิ่งคลุมเครือที่อาจจะสอดคล้อง โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริง หรืออาจไม่สอดคล้องก็ได้ ความคาดหวังเกิดขึ้นบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

พัชรี มหาลาภ (2538: 14) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมาอย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ต้องการแล้วก็จะมีความคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ

จากความหมายของความคาดหวังตามแนวคิดข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิด อย่างมีวิจารณญาณต่อสิ่งใดๆ โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะ เป็นคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ของผู้มารับบริการที่มีต่อเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551: 28) กล่าวว่าความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968: 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550: 6) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของคนทุกคนนั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549: 21) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 6 -7) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำให้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจตามแนวคิดข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆได้ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับทัศนคติและค่านิยม

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14 -15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัยได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆและสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทาง การแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่างๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

จากความหมายของการให้บริการตามแนวคิดข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการซึ่งสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่นการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ การให้บริการนี้หากเราทำสำเร็จและมีผลเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 9 ชุมชน ประกอบด้วย บ้านพักราชการ ตำรวจ ชุมชนหลักเมือง ชุมชนกรมทรัพยากรธรณี ชุมชนวัดโมกข์-วัดแค ชุมชนบ้านดั่ง ชุมชนวัดโรมันคาทอลิก ชุมชนพาดิษ ชุมชนบ้านแซ่ ชุมชนลัดตะนง มีจำนวนประชากร 10,210 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4,908 คน เพศหญิง 5,302 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2564 - ธันวาคม 2564 จำนวน 9 ชุมชน ประกอบด้วย บ้านพักราชการ ตำรวจ ชุมชนหลักเมือง ชุมชนกรมทรัพยากรธรณี ชุมชนวัดโมกข์-วัดแค ชุมชนบ้านดั่ง ชุมชนวัดโรมันคาทอลิก ชุมชนพาดิษ ชุมชนบ้านแซ่ ชุมชนลัดตะนง จำนวน 385 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

เมื่อ n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด  
e แทน ความน่าจะเป็นของความผิดพลาด ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$\text{แทนค่าจะได้ } n = \frac{10210}{1 + 10210(0.05^2)}$$
$$n = 384.91 \approx 385$$

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎี และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบ Check list

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมดมีคำตอบให้เลือก เป็นแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 11 ข้อ

ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร จำนวน 9 ข้อ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 11 ข้อ

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับ 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด หมายถึง ระดับ 5 คะแนน

มาก หมายถึง ระดับ 4 คะแนน

ปานกลางหมายถึง ระดับ 3 คะแนน

น้อย หมายถึง ระดับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด หมายถึง ระดับ 1 คะแนน

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสต์ (Best, 1997) ดังนี้

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

#### 4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาโดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 1 ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถนำข้อคำถามทั้งหมดมาใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการทำงานวิจัยต่อไป

2. ความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการทดลองใช้ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอพระประแดง ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ใน

ระดับดีมาก และค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.88 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดี หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

#### 4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยาม ตัวแปรและกำหนดค่านิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 385 ฉบับ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ พร้อมอธิบายวิธีการตอบ

1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

##### การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และเพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ใช้ในการหาค่าเฉลี่ย และการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

### 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 และเพศชายจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19

อายุ พบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.01 รองลงมาคือระดับมัธยมปลาย / ปวช.-ปวส. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.39 และระดับมัธยมต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.58 ตามลำดับ



อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.45 รองลงมาคืออาชีพพนักงานเอกชนเท่ากับนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และประกอบอาชีพค้าขาย / เจ้าของกิจการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 ตามลำดับ

## 5.2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับความคาดหวังมากที่สุดที่เท่ากัน โดยมีการแยกประเด็นความคาดหวังของผู้รับบริการเป็น 3 ด้าน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ดังนี้ ด้านที่มีความคาดหวังเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยที่ประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องบุคลากรแต่งกายเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สูงที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องของบุคลากรมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง และมีความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ต่ำที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันเท่ากับ 4.54 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยที่ประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องของการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ สูงที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมาคือความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องของหน่วยงานใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการให้บริการ ต่ำที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยที่ประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องของมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น การเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ สูงที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความคาดหวังในเรื่องของความพึงพอใจของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ต่ำที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้รับบริการโดยจำแนกเป็นรายด้าน

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	อยู่ในระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.53	0.51	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.63	0.49	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

5.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยมีการแยกประเด็นความคาดหวังของผู้รับบริการเป็น 3 ด้าน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ ดังนี้ ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยที่ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของบุคลากรแต่งกายเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สูงที่สุดในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือบุคลากรมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของบุคลากรต่อการให้บริการ ต่ำที่สุดในด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยที่ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ให้บริการ สูงที่สุดในด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง ต่ำที่สุดในด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยที่ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ สูงที่สุดในด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ในทางตรงกันข้ามประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน ต่ำที่สุดในด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้รับบริการโดยจำแนกเป็นรายด้าน

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	อยู่ในระดับ
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.42	0.59	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	3.58	0.57	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	0.58	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นที่แน่นอนอยู่แล้วว่าในการเลือกใช้บริการสถานที่ให้บริการใดก็ตาม ผู้รับบริการจะต้องคาดหวังว่าตนเองจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รวมไปถึงการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วทันที่ด้วยความเต็มใจ ถือเป็น การสร้างคุณภาพการบริการและเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการมาใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558: 90) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เทศบาลเมืองพระประแดงควรมีการจัดอบรม การให้พนักงานรู้จักเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐอยู่อย่างสม่ำเสมอ ดังที่ เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546: 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่ง

สามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งผลการวิจัยในด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ์ (2559: 44) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผู้ปกครองผู้ใช้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี จะต้องได้รับการอบรมเพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการทุกคนล้วนอยากได้รับบริการที่ดีและตรงใจตนเองมากที่สุด จึงอาจส่งผลต่อทัศนคติและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้รับบริการทุกคนอยากได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ หรือการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง รวมไปถึงมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น การเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ และอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานมีความพอเพียงพร้อมให้บริการ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าของ บันด์ดา พลคล้าย และภานัญญา วงศ์งาม (2563: 76) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการ

2. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในขณะเดียวกันความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตว่า กระบวนการให้บริการหลายๆข้อของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดงยังไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน กล่าวคือ ระยะเวลาของการให้บริการที่เกิดความล่าช้า ฉะนั้นการตอบสนองต่อผู้รับบริการต้องมีความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมไปถึงการที่ไม่มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆอย่างชัดเจน ดังนั้นสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกเพศทุกวัย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555: 28) ที่พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใช้ เนื่องจากการขอใบอนุญาตประกอบกิจการมีขั้นตอนตั้งแต่การยื่นขอใบอนุญาต การตรวจสอบสถานประกอบการก่อนการออกใบอนุญาต ซึ่งเป็นขั้นตอนตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ผู้รับบริการจึงเห็นว่ามีความยุ่งยาก จึงต้องการให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ แต่ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และพบว่า โดยภาพรวมระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556: 30-34) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของ

ผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการแต่ละรายจะมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่สูง ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดง ต้องพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น และสามารถบอกต่อบุคคลอื่นให้มารับบริการมากขึ้นด้วย เพราะการบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้นจะเป็นการบริการที่ดีหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจนั้น ส่วนใหญ่จะเกิดจากความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดด้านนี้ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองพระประแดงมีสถานที่ที่สะอาด การตกแต่งสถานที่ มีป้ายบอกตำแหน่งที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่น่านับบริการหรือรับคำปรึกษา ซึ่งผลการวิจัยในด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555: 28) ที่พบว่าประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในหัวข้อสถานที่ให้บริการสะอาด รองลงมาคือความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง
3. เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งพื้นที่ในการรอรับบริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนหรือเพิ่มพื้นที่การรอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สะดวกต่อการใช้บริการ
4. สำนักทะเบียนท้องถิ่นควรมีการเพิ่มจำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ เพราะการให้บริการเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีพนักงานน้อยเกินไป
5. สำนักทะเบียนท้องถิ่นควรมีการปรับปรุงในเรื่องป้ายขั้นตอนการให้บริการให้มองเห็นได้ชัดเจน และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ให้ชัดเจน
6. เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรมีการเพิ่มช่องทางกรให้บริการ ให้มีมากกว่าเดิมเพื่อที่จะได้ลดจำนวนผู้มารับบริการภายในสำนักงานไม่ให้เกิดความแออัดมากเกินไป

### 7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษางานวิจัยในเชิงคุณภาพ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ควรมีการศึกษางานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการเทศบาลเมืองพระประแดง ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในงานบริการด้านอื่นๆเพิ่มเติม
3. ควรมีการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง ในงานบริการทุกๆด้านให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

## 8. บรรณานุกรม

- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สถาปัตยกรรมและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาค รัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐภูมิ พิมพ์สุทธิ. (2559). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลเมืองพระประแดง. (2564). **บริบทพื้นที่**. เข้าถึงเมื่อ 6 กันยายน 2564. เข้าถึงได้จาก <http://www.phrapradaeng.org/>
- ปนัดดา พลคล้าย และภานญาดา วงศ์งาม. (2563). “ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.” **วารสารอักษราพิบูล 1, 1** (มกราคม-มิถุนายน): 76.
- ผจญจิต พูลศิลป์. (2551). “การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป. (2555). “การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ2555.” สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิณ ทองพูน. (2549). **การเมืองและการปกครอง**. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). “ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก.” ปริญญาโท ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.” สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ. (2556). “การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.” หน่วยงานวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบันโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- อารี ลือกลาง. (2555). “ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนืออำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Best W. John. (1997). **Research in Education**. Boston MA. : Allyn and Bacon. 337-384
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implication for future research.” **Journal of Marketing**; 49: 41- 50.