

วศ 122085



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล

ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์

เขต 1 ขอนแก่น



ณัฐพล นัตถพงษ์ไพบูลย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นาย ณัฐพล ฉัตรพงษ์ไพบูลย์ แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

  
..... กรรมการ  
(ดร.พงษ์เมธิ ไชยศรีหา) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)


  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ตีเมืองซ้าย)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่..... เดือน 07 ค.พ. 2560 พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



3) ข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้ ควรมีเนื้อหาข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเศรษฐกิจของประเทศในอาเซียน ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้มากกว่านี้ และควรส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ประชาชน นักศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน มากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** Service Recipient Satisfaction towards the service of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean.

**AUTHOR :** Nattapol Chatpongpaiboon **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst.Prof.Dr.Watcharin Sutthisai Major Advisor  
Asst.Prof.Dr.Witaya Charoensiri Co - advisor  
Assoc.Prof.Yupaporn Yupas Co - advisor

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2017**

### **ABSTRACT**

The research of this study was aimed to study the level of the satisfaction of Service Recipient. Compare to the satisfaction of Service Recipient classified by gender, education, occupation and suggestions about Service Recipient Satisfaction towards the service of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean. The sample used in this research is Service Recipient of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean in the budget year 2015 amount 267 people. Determine by Table of Taro Yamane using stratified random sampling and simple random sampling. This research used questionnaire with the discrimination power between .31 to .95 and reliability at .98. The statistics for analysis were used percentage, mean, frequency, standard deviation, One Way ANOVA and if find any differences between samples are statistically significant level .05 and Least Significant Difference by LSD's method

The research results were found as follows : 1) Service Recipient Satisfaction towards the service of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean. As overall at moderate level. 2) The results comparison of Service Recipient Satisfaction towards the service of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean. Classified by gender and education was found that no difference in the level of statistical significance level at .05. And classified by occupation found that have significant difference in the level of statistical significance level at .05.

3) Suggestion about the Service Recipient Satisfaction towards the service of ASEAN information center Public Relations Department Region 1 Khon Kean follow : Should have contain statistical information about the economy of ASEAN countries. Should be additional information about ASEAN Community more. And should be promoted ASEAN activities about ASEAN Community to the public, students and guest. Got the knowledge and understanding about ASEAN community even more.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยที่มีคุณค่าทางวิชาการมิได้เกิดขึ้นมาอย่างง่ายดาย หากเกิดจากความมุ่งมั่น ทั้งพลังกายพลังใจของผู้ศึกษาวิจัย และคณาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลา ยอมเหน็ดเหนื่อย และนำสั่งสอนตรวจทานงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ที่ปรึกษาร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งจุดประกายปัญญาที่แสงสว่างในการทำวิจัย คอยแนะนำแนวทางอย่างทุ่มเท แม้ภารกิจการงานมีมากมายก็ตาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

ขอบคุณประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณความรักความห่วงใย สุดที่จะหาใดเปรียบของครอบครัวฉัตรพงษ์ไพบุลย์ ที่ได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริมทั้งกำลังกาย กำลังใจ ที่มีค่าอย่างยิ่งจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีในที่สุด

คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบบูชาพระคุณบุพการี ครู - อาจารย์ บุคคลที่มีส่วนร่วมทุกท่าน ที่ให้การศึกษา อบรมสั่งสอนและผู้ที่ให้การอุปถัมภ์ช่วยเหลือมา โดยตลอด ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความมานะพยายาม จนประสบผลสำเร็จเป็นประโยชน์ เพื่อสังคมต่อไป

ฉัตรพล ฉัตรพงษ์ไพบุลย์

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ข
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภาพ .....	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	17
แผนประชาสัมพันธ์อาเซียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล .....	49



หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	85
สรุปผลการวิจัย .....	86
อภิปรายผลการวิจัย .....	88
ข้อเสนอแนะ .....	90
บรรณานุกรม .....	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	98
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	110
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	113
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	116
ประวัติผู้วิจัย .....	122

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	53
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	55
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	56
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	57
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความเพียงพอในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	58
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	59
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	60
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความมั่นคงอาเซียนจำแนกเป็นรายข้อ .....	61
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประสิทธิภาพเศรษฐกิจอาเซียนจำแนกเป็นรายข้อ .....	62

10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน จำแนกเป็นรายชื่อ .....	63
11	วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ .....	65
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	66
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเพียงพอในการให้บริการ .....	68
14	ความรู้ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน .....	69
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	70
16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ .....	72
17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ .....	73
18	วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น .....	74

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

- 1 กลไกสำหรับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน 2558 ..... 25
- 2 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 44



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การหาผลรวมและค่า IOC ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ..... 111
- 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ..... 114



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nation) หรืออาเซียน (ASEAN) มีจุดเริ่มต้นจากผู้แทน 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และประเทศไทย โดยประเทศไทยเป็นผู้นำในการก่อตั้งอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พุทธศักราช 2510 ภายใต้การประกาศ “ปฏิญญากรุงเทพ” (Bangkok Declaration) หรือปฏิญญาอาเซียน (ASEAN Declaration) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ การเกษตร อุตสาหกรรม การคมนาคม รวมทั้งการยกระดับรายได้ ความเป็นอยู่ของประชาชนเพื่อวางรากฐานความรุ่งเรืองให้กับอาเซียน ซึ่งประกอบด้วยประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐ อินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่าและราชอาณาจักรกัมพูชา

ระยะเวลากว่า 40 ปีของการดำเนินงานของอาเซียน ได้มีการจัดประชุมสุดยอดอาเซียน หมุนเวียนไปยังประเทศเจ้าภาพต่างๆ และมีการจัดทำเอกสารความตกลงกันหลายฉบับ ซึ่งในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 11 ที่กรุงกัวลาลัมเปอร์ ที่ประชุมสุดยอดอาเซียนได้เห็นชอบในการยกร่างกฎบัตรอาเซียนขึ้น และมีการลงนามในกฎบัตรอาเซียน ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ที่ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งกฎบัตรอาเซียนเปรียบเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่จะวางกรอบทางกฎหมาย และโครงสร้างองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาเซียนในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขับเคลื่อนการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ตามที่ผู้นำอาเซียนได้ตกลงกันไว้

ประชาคมอาเซียนถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 จากการที่ผู้นำอาเซียนได้ร่วมลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord) เห็นชอบให้จัดตั้งประชาคมอาเซียนภายในปี 2563 ต่อมาในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ครั้งที่ 12 ในเดือนมกราคม 2550 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์

ผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นภายในปี 2558 (กรมประชาสัมพันธ์. 2554 : 110)

ประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลักที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คือ (กรมประชาสัมพันธ์. 2554 : 100)

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน มุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีระบบแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกัน ได้ด้วยดี มีเสถียรภาพอย่างรอบด้าน มีกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เพื่อให้ประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม กล่าวโดยสรุป เป้าหมายในการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน รวมถึงความสามารถในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ในระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อมาถึงภูมิภาคอาเซียน เช่น ภาวะโลกร้อน การก่อการร้าย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเป็นประชาคมอาเซียน คือ การทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนรวมตัวกันเป็น “ครอบครัวเดียวกัน” ที่มีความแข็งแกร่งและมีภูมิคุ้มกันที่ดี โดยสมาชิกในครอบครัวมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ปลอดภัย และมีการแบ่งปันและเอื้ออาทรต่อกัน รวมถึงสามารถทำมาค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การที่คนไทยรู้จักอาเซียนมากยิ่งขึ้น จึงเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่ง ของการบรรลุเป้าหมายการเป็นประชาคมอาเซียน (โกศล สถิตธรรมจิตร. 2551 : 13)

ในขณะที่ผู้นำกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนกำลังเร่งขับเคลื่อนความร่วมมือในหลายด้าน เพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ยังมีกลุ่มวิชาชีพหนึ่งที่เป็นความหวังและมี 3 บทบาท อย่างยิ่งที่จะร่วมผลักดันความฝันของคนอาเซียนให้บรรลุเป้าหมายได้ นั่นคือ สื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร ที่ในปัจจุบันนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของเรามากขึ้น โดยมีบทบาทช่วยสร้างความเข้าใจต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในสังคมที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น และการที่จะพัฒนาประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น สื่อมวลชนนับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง ต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้เพราะสื่อมวลชนเป็นผลผลิต

ของความพยายามที่จะสื่อสารถึงคนจำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและประสบการณ์ระหว่างกัน สื่อมวลชนจึงมีหน้าที่หลักที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะที่เป็นผู้กระจายข่าวสาร ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ใหม่ ๆ (ภักธิรา บุรี. 2545 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ เลขธิการอาเซียน ที่กล่าวว่า ต้องการให้สื่อมวลชนไทยส่วนใหญ่ปรับกระบวนการนำเสนองานข่าวประชาคมอาเซียนด้วยการ 1) มองเห็น โอกาสที่ตลาดอาเซียน จะขยายตัวเพิ่มเป็นสิบเท่า 2) ให้ความสำคัญกับการนำเสนอแง่มุมต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป และ 3) มุ่งผลักดันให้คนไทยมีส่วนร่วมกับการเป็นประชาคมอาเซียน โดยถ่ายทอดประเด็นข่าวต่าง ๆ ที่คนไทยสนใจ เพื่อปลูกให้คนไทยตื่นตัว ไม่ใช่ตระหนก แต่จะได้เป็นการเตรียมความพร้อม เพราะคนไทยนี้ไม่พ้นการเป็นประชาคมอาเซียน และต้องการให้สื่อมวลชนไทยนำเสนอประเด็นทางสังคม เช่น การศึกษา สาธารณสุข แรงงาน และที่สำคัญ คือ การเตรียมพร้อมคนเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนเป็นหัวใจหลัก โดยเฉพาะเรื่องภาษาอังกฤษ ซึ่งในมุมมองของ ดร.สุรินทร์ พิศสุวรรณ มองว่า เป็นความท้าทายต่อการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนไทยอย่างยิ่งยวด โดยเฉพาะบทบาทในการขับเคลื่อน “คนไทยและประเทศไทย” ให้ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนอย่างมีคุณภาพ และสมเจตนาธรรมของการรวมตัวกันได้อย่างไร (โกศล สติธรรมจิตร. 2551 : 13)

ปีงบประมาณ 2556 กรมประชาสัมพันธ์ มอบหมาย ให้ส่วนข่าวและรายการภูมิภาค สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 จัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1” และพัฒนาเครือข่ายประชาคมอาเซียน โดยมีกรอบการบริหารศูนย์ มุ่งเน้นบูรณาการความร่วมมือระหว่าง 4 หน่วยงานภายใน และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีพันธกิจ สอดรับกับการสร้าง ประชาคมอาเซียน

จากสภาพปัญหาปัญหา ดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นนักสื่อสารมวลชน ที่มีภารกิจ ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความเข้าใจ เรื่องประชาคมอาเซียนแก่ประชาชน จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น” เนื่องจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เป็นหน่วยงานด้านข้อมูลข่าวสารอาเซียน ที่ให้บริการ หน่วยงานภายในได้แก่ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย 11 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน และร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีพันธกิจสอดรับกับการสร้างประชาคมอาเซียน ซึ่งผู้วิจัยมีความคาดหวังว่างานวิจัยนี้ จะเกิดประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ให้สามารถนำข้อเสนอแนะจากงานวิจัยไปประกอบการวางแผนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานตามนโยบายประชาคมอาเซียนให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้ประชาชนผู้รับข่าวสารสามารถนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเกิดการปรับตัวในการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น อยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น
2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 800 คน โดยใช้ข้อมูล

ผู้มารับบริการตลอดทั้งปี เป็นฐานคิดคำนวณประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ (ข้อมูลผู้ใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น)

2.2 กลุ่มตัวอย่างมาจากผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 267 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973 : 727)

2.3 ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 20 คน

### 3. ด้านตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลักที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คือ (กรมประชาสัมพันธ์, 2554 : 100) และ (Millet, 1954 : 379 - 400) ดังนี้

3.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

3.2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ

3.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

3.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

3.2.6 ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

3.2.7 ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.2.8 ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ หากเป็นไปได้ในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน ได้รับความสำเร็จตามความต้องการ หรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นทางลบจะมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรมและการศึกษา ครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ต่อการดำเนินการด้านประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 สาขาหลัก คือ

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีระบบแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้ด้วยดี มีเสถียรภาพอย่าง รอบคอบ มีกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง
2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน
3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกัน ภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทรมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเท่าเทียมการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเป็นมิตร ต่อผู้รับบริการกับทุกคนที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม
2. ด้านความรวดเร็วการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ตรงต่อเวลา โดยมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา โดยจัดให้มีการบริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการนั้น จะต้องมีความสะดวกและรวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ หมายถึง ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ โดยมีที่นั่งเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านสาธารณูปโภคมีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ และมีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล มีระบบการทำงานแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วควรมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ เช่น การให้บริการด้านข้อมูลมีการบริการผ่านพีซี เพื่อเสนอแนะวิธีการเข้ารับบริการ มีการจัดระบบข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น มีการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ มีการจัดทำแผ่นพับไว้ให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

6. ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน หมายถึง การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่เกี่ยวกับการมุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีระบบแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกัน เสถียรภาพอย่างรอบด้าน มีกรอบความร่วมมือ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง

7. ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่เกี่ยวกับการมุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจอำนวยความสะดวก ในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันทำให้ภูมิภาคมีความเจริญ มั่งคั่งมีความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน

8. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน หมายถึง การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทร การมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี มีความมั่นคง

ทางสังคม ประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติสมาชิก และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง บุคลากรการประชาสัมพันธ์ และเครือข่ายศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

**บุคลากรการประชาสัมพันธ์** หมายถึง ในที่นี้หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงาน สังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1

**เครือข่ายศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมกับศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่ได้ลงทะเบียนเป็นเครือข่ายไว้

**นโยบายของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น** หมายถึง การดำเนินการประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ความเข้าใจ การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 ตามแผนประชาสัมพันธ์อาเซียนของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ประจำปีงบประมาณ 2558

**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน** คือ ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ทั้ง 3 เสาหลัก ได้แก่ การเมืองและความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคมและวัฒนธรรม

**ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง เนื้อหาของข่าวสารและสาระความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในท้องถิ่น เช่น ข่าว บทความ สารคดี สปอต และการให้สัมภาษณ์ ฯลฯ

**อาเซียน** หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nation : ASEAN)

**ประเทศสมาชิกอาเซียน** หมายถึง ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่าและราชอาณาจักรกัมพูชา

**ประชาคมอาเซียน** หมายถึง การรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วยความร่วมมือ 3 ด้าน คือ การเมืองและความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

## ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบข้อสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาปรับปรุง และควบคุมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานให้บริการมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แผนประชาสัมพันธ์อาเซียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

Morse (1958 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ของผู้ทำงานให้น้อยลง

ซึ่งถ้ามีความเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานได้

Stauss and Sayless (1960 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 13) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Vroom (1967 ; อ้างถึงใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่า สามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Davis (1967 : 27 - 29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะจัดความเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูเลยภายในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Good (1973 ; อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

Wolman (1973 ; อ้างถึงใน เฉลา การค้า. 2540 : 5) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนะของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ



## 2. ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมาย ที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญข้อความหมาย ดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ ได้มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกัน ไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet, 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่าจะพิจารณาว่าการบริการนั้น เป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายด้วย จึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

## 3. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

ได้มีผู้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

Fitgerald and Durant (1980 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี. 2535 : 27)

ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ

ของการบริการ

Reid and Gundlach (1983 ; อ้างใน เรื่องบุญ สิทธิรงค์ศรี. 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการได้รับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้ มากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

**ระยะที่ 1** ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

**ระยะที่ 2** ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

**ระยะที่ 3** หลังจากการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการ หรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังจากการให้บริการ

### 3.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิล. 2544 : 10)

3.1.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีต่อต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้น เป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5 - 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการ ดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วไว้ใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการ รับ - โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่ง หากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

### 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62 - 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้า ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังกับอาหารที่อร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

### 3.4 วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือการวัดโดยประวิสัย และด้านความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายว่า เป็นสิ่งที่ดี ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ไว้ดังนี้

ณัฐพัชร สือประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมาย ของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพุดถึงอยู่เสมอ เมื่อ ได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์และการใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

โดนา บีเคียน (1980 : 10) ให้ความหมาย ของการดูแลที่มีคุณภาพสูงว่า เป็นการดูแลที่คาดหวัง ว่ามีมาตรการที่จะทำให้ช่วยเกิดความผาสุก และความปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ โดยได้ประเมินอย่างละเอียดถึงผลได้และผลเสียที่เกี่ยวข้องตามมาในการดูแล

เซทามล์ เบอริ์ และคณะ (1990 : 18 - 20) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับความคาดหวังไว้หรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่น ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันไปในแต่ละบุคคลปัจจัยนี้ ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบของคุณภาพที่จะทำให้เกิดคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ หรือลูกค้า

จากความหมายของคุณภาพการบริการที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้เข้ารับบริการ และดำเนินการให้บริการที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ และต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการด้วย

### 2. การกำหนดคุณภาพบริการ

การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และมิติคุณภาพการให้บริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัด ได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการ

ที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (Parasuraman, Zeithamal and Berry, 1983 : 41 - 50) และได้มีการวิจัยแล้วได้นำไปพัฒนารูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

2.1 มิติของคุณภาพ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2.1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

2.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

2.1.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

2.1.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจต่อผู้รับบริการ

2.1.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้รับบริการ

2.1.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

2.1.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

2.1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

2.1.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding The Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

2.2 เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ จากการศึกษาวิจัย ได้มีการพัฒนามาตลอดของพาราสุรามาน เซทามัล และเบอรี่ พบว่า คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมี

10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว พาราสุรามาน เซทามล์ และเบอร์รี่ ได้นำมิติของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพในการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) มีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, Berry and Parasuraman. 1990 : 18 - 20) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน เป็นการประเมินความคาดหวังในการให้บริการของผู้เข้ารับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับจริง

2.3 ช่องว่างที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โรงพยาบาลต่าง ๆ พยายามสร้าง หรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า แต่การที่จะทำให้กลยุทธ์สำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

จากแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพการให้บริการแต่ละคนมีความคาดหวังในงานบริการที่อยู่ในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจให้บริการที่แตกต่างจากความคาดหวัง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งกรณีพอดี หรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าการให้บริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย

Millet, John D (1954 : 937 - 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย



4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำหลักแนวคิดของ (Millet, John D.) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### แผนประชาสัมพันธ์อาเซียนของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1

ปี พ.ศ. 2555 - 2558 เป็นช่วงเวลาในทุกภาคส่วนในสังคมไทยต้องเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวทันการเป็นประชาคมอาเซียนใน ปี พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาประชาชนให้มีสมรรถนะหลักสำหรับการดำเนินชีวิตในประชาคมอาเซียน ปีงบประมาณ 2558 “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1” ได้ดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่มีพันธกิจสอดคล้องกับการสร้างประชาคมอาเซียน ซึ่งผลการดำเนินงานได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญจำเป็นต้องบูรณาการแนวคิด วิธีการ และสื่อประชาสัมพันธ์ในการกระชับความสัมพันธ์และขยายโอกาสการมีส่วนร่วมในงานประชาสัมพันธ์ประชาคมอาเซียนกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ในด้านความร่วมมือด้านการพัฒนาการเมือง การส่งเสริมการตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนและความรู้สึกของการเป็นประชาคมอาเซียน ปูทางสำหรับกรอบองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการไหลเวียนของข้อมูลเสรีเพื่อการสนับสนุนและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน โดยดำเนินกิจกรรมผ่านสื่อในสังกัด ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยขอนแก่น สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย 15 สถานี และกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น อาทิ การฝึกอบรมความรู้ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน การจัดกิจกรรมตอบปัญหาอาเซียน การจัดกิจกรรมอาเซียนออนสตรีท รวมทั้งการให้บริการประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์

## 1. พัฒนาการของอาเซียนสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน

อาเซียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม ค.ศ. 1967 โดยการลงนามของรัฐมนตรีต่างประเทศของอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และไทย ที่วังสราญรมย์ ภายใต้ปฏิญญากรุงเทพ ฯ (Bangkok Declaration) ภายใต้ชื่อ สมาคมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nation - ASEAN) การเกิดของอาเซียนมีนัยสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1.1 เพื่อรองรับองค์การ (SEATO) ที่กำลังจะถูกยุบเนื่องจากถูกนานาชาติกล่าวกัน ว่าเป็นเสื่อกระดาช ไม่สามารถแก้ปัญหาระหว่างประเทศได้ ในขณะที่มุ่งที่จะต่อต้านคอมมิวนิสต์แต่เพียงฝ่ายเดียว

1.2 เพื่อสร้างองค์กรที่สมาชิกในอาเซียนจัดตั้งขึ้น โดยสมาชิกเอง โดยไม่มีองค์กรภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง

1.3 เพื่อร่วมกันพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของภูมิภาคนี้

1.4 เพื่อป้องกันการแทรกแซงจากภายนอกทั้งฝ่ายโลกเสรีและฝ่ายคอมมิวนิสต์ ขณะก่อตั้ง นับตั้งแต่ก่อตั้งอาเซียน ได้พยายามแสดงบทบาทในการธำรงรักษาและส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ ความมั่นคง และความเจริญร่วมกันในภูมิภาคจนเป็นที่ประจักษ์ต่อองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งขยายสมาชิกไปอีก 5 ประเทศ คือ บรูไนดารุสซาราม เป็นสมาชิกลำดับที่ 6 เมื่อวันที่ 8 มกราคม 1984 เวียดนาม เป็นสมาชิกลำดับที่ 7 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 1995 ลาว และพม่าเป็นสมาชิกลำดับที่ 8 และ 9 เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 1997 ส่วนกัมพูชาเป็นสมาชิกลำดับที่ 10 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 1999 (เสิดา สอนศรี 2552 : 1 - 2) อาเซียนมีเป้าหมายจะก้าวไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 (ค.ศ. 2015) ที่ประกอบด้วยสามเสาหลัก ได้แก่ การเมืองและความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคมและวัฒนธรรม วิสัยทัศน์ร่วมกันของผู้นำอาเซียน คือ การสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎกติกาที่ชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเมื่อปี 2551 ได้มีการจัดทำกฎบัตรอาเซียนหรือธรรมนูญอาเซียน เพื่อวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างขององค์กร และแผนการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (Blueprints) ในทั้งสามเสาหลัก ทั้งนี้เป้าหมายหลักของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน คือ การสร้างประชาคมที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาสและรับมือสิ่งท้าทายทั้งด้านการเมืองความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ โดยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และประชาชนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กฎบัตรอาเซียน เป็นเสมือนธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดในอาเซียน ที่ได้วางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาเซียน

ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ตามที่ผู้นำอาเซียน ได้ตกลงกันไว้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ทำให้อาเซียนเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลางและเคารพกติกาในการทำงานมากขึ้น และส่งเสริมบทบาทของอาเซียนให้เป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดและเอื้อประโยชน์ต่อประชากรของอาเซียนอย่างแท้จริง ซึ่งในกฎบัตรอาเซียนมาเนื่อหาและประเด็นสำคัญ ดังนี้

บทที่ 1 เป้าหมายและหลักการ (Purposes and Principles) ระบุเป้าหมายของอาเซียนและหลักการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างรัฐสมาชิก ได้แก่ เป้าหมายการส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ ความสามารถในการแข่งขันของภูมิภาค ความกินดีอยู่ดีของประชาชน ความมั่นคงของมนุษย์ การส่งเสริมความร่วมมือทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม การลดช่องว่างของการพัฒนา การส่งเสริมประชาธิปไตย การเคารพสิทธิมนุษยชน การพัฒนาอย่างยั่งยืน สิ่งแวดล้อม การศึกษา ยาเสพติด การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน เป็นต้น ส่วนหลักการ ได้แก่ เรื่องอำนาจอธิปไตย การไม่แทรกแซงกิจการภายใน หลักนิติธรรมและธรรมาภิบาล และการเคารพความแตกต่าง เป็นต้น

บทที่ 2 สถานะบุคคล (Legal Personality) ให้สถานะบุคคลแก่อาเซียนในการทำ นิติกรรมต่าง ๆ

บทที่ 3 สมาชิกภาพ (Membership) กำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการในการรับสมาชิกใหม่ รวมทั้งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของรัฐสมาชิก

บทที่ 4 องค์กรของอาเซียน (Organs) ประกอบด้วย ที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) คณะมนตรีประสานงานอาเซียน (ASEAN Coordinating Council) คณะมนตรีประชาคมอาเซียน (ASEAN Community Council) องค์กรระดับรัฐมนตรีอาเซียนเฉพาะสาขา (ASEAN Sectoral Ministerial Bodies) สำนักเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) คณะผู้แทนถาวรประจำอาเซียน (Committee of Permanent Representatives (CPR) to ASEAN) สำนักเลขาธิการอาเซียนแห่งชาติ (ASEAN National Secretariat) องค์กรสิทธิมนุษยชนของอาเซียน (ASEAN Human Rights Body - AHRB) และมูลนิธิอาเซียน (ASEAN Foundation)

บทที่ 5 องค์กรที่มีความสัมพันธ์กับอาเซียน (Entities Associated With ASEAN) ได้แก่ องค์กรรัฐสภา คือ สมัชชารัฐสภาอาเซียน (ASEAN Inter - Parliamentary Assembly - AIPA) องค์กรภาคธุรกิจ องค์กรภาคประชาสังคมที่ได้รับการรับรองโดยอาเซียน กลุ่ม (Think Tank) และองค์กรด้านการศึกษา และองค์กรอื่น ๆ

บทที่ 6 เอกสิทธิและความคุ้มกันทางการทูต (Immunities and Privileges) ระบุหลักการในการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตแก่บุคลากรต่าง ๆ ของประเทศสมาชิก

บทที่ 7 กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making) คงไว้ซึ่งหลักการตัดสินใจโดยการปรึกษาหารือ และฉันทามติ (Consensus) ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปของอาเซียน

บทที่ 8 การระงับข้อพิพาท (Settlement of Disputes) ส่งเสริมการใช้กลไกระงับข้อพิพาท

บทที่ 9 งบประมาณและการเงิน (Budget and Finance) กำหนดเรื่องงบประมาณบริหารงาน รัฐสมาชิกจะต้องจ่ายเงินสนับสนุนเท่าๆกัน และสามารถรับเงินอุดหนุนจากประเทศคู่เจรจาได้

บทที่ 10 การบริหารงานและกระบวนการ (Administration and Procedure) ประชานองค์กรต่าง ๆ ของอาเซียนมาจากประเทศเดียวกันตามการหมุนเวียนเพื่อให้การทำงานเป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มบทบาทของประธานอาเซียนการกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงานของอาเซียน

บทที่ 11 อัตลักษณ์และสัญลักษณ์ของอาเซียน (Identity and Symbols) กำหนดให้อาเซียนมีหน้าที่ในการส่งเสริมอัตลักษณ์ ซึ่งหมายถึง การสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของอาเซียนในหมู่ประชาชน และสัญลักษณ์ ได้แก่ คำขวัญ (One Vision, One Identity, One Community) ธงและดวงตราอาเซียน วันอาเซียน (วันที่ 8 สิงหาคมของทุกปี) และเพลงอาเซียน

บทที่ 12 ความสัมพันธ์กับภายนอก (External Relations) กำหนดบทบาทของอาเซียนในความสัมพันธ์กับประเทศภายนอกกลุ่ม หรือองค์การระหว่างประเทศ เน้นการเป็นศูนย์กลางของอาเซียนในโครงสร้างความสัมพันธ์ระดับภูมิภาค โดยอาเซียนจะเป็นผู้ผลักดันหลักในการรวมกลุ่มระดับภูมิภาคที่อาเซียนริเริ่มขึ้น และให้ประเทศสมาชิกพยายามหาทำที่ร่วมกันในเวทีระหว่างประเทศ

บทที่ 13 บทบัญญัติทั่วไปและบทบัญญัติสุดท้าย (General and Final Provisions) กำหนดเรื่องพันธกรณีของประเทศสมาชิกในการปฏิบัติตามพันธกรณีภายใต้กฎบัตรและความตกลงต่าง ๆ ของอาเซียน การมีผลใช้บังคับของกฎบัตรเมื่อทุกประเทศให้สัตยาบัน การแก้ไขกฎบัตรใหม่ การทบทวนกฎบัตร 5 ปี หลังจากกฎบัตรมีผลบังคับใช้หรือตามที่ผู้นำกำหนด การตีความกฎบัตร การกำหนดให้ความตกลงอาเซียนที่มีอยู่ในปัจจุบันมีผลบังคับต่อไป และให้กฎบัตรมีผลเหนือกว่าความตกลงในกรณีที่มีความขัดแย้งกัน และกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของอาเซียน ทั้งนี้ กฎบัตรอาเซียนมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2551

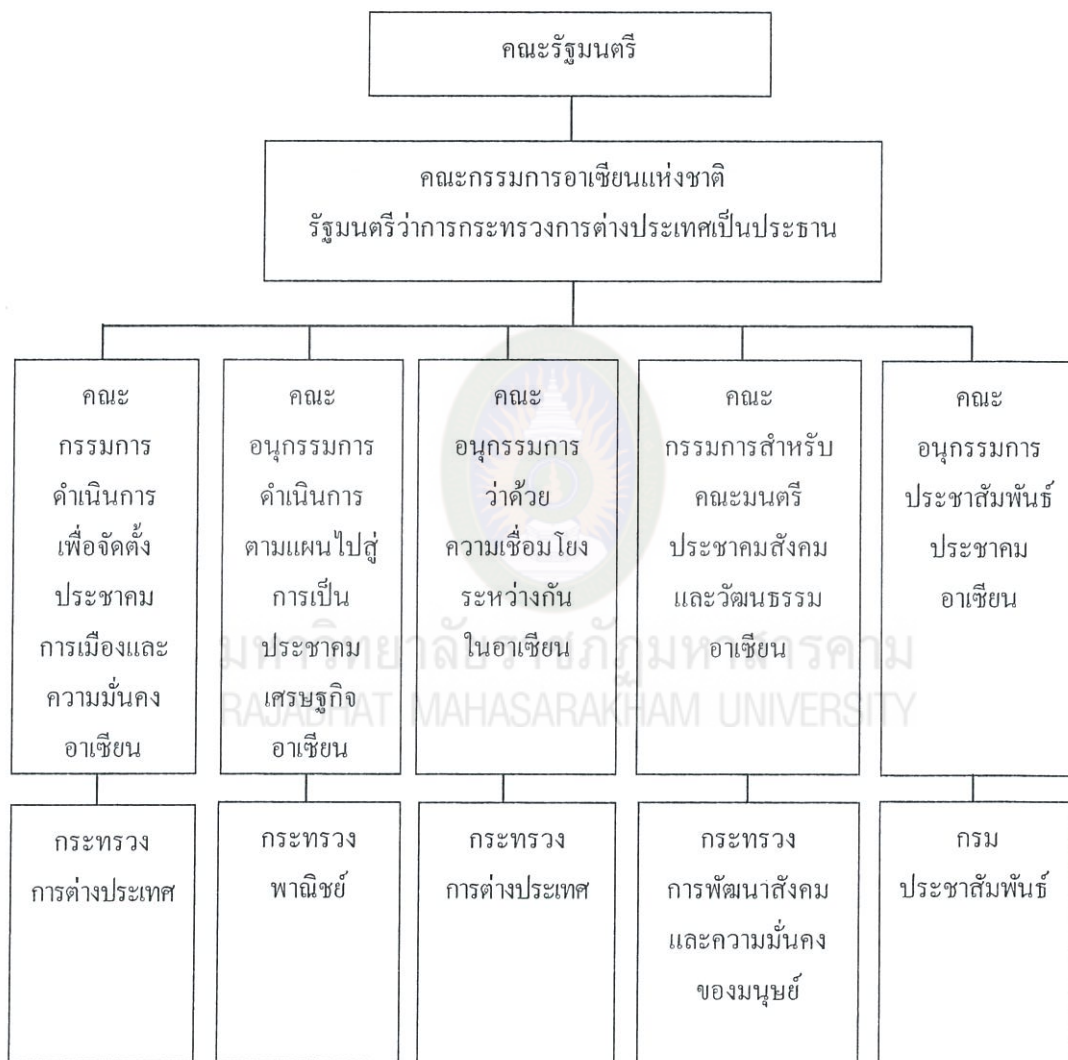
หลังจากที่ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศได้ให้สัตยาบันกฎบัตร (กรมประชาสัมพันธ์ 2554 : 13 - 19) ต่อมาในปี 2552 ไทยได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมโยงในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Connectivity) เพื่อเสริมสร้างความเป็นปึกแผ่นของประชาคมอาเซียน และนำไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) อีกทั้งเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในเวทีโลก และผู้นำอาเซียนได้รับรองแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงในอาเซียน ในการประชุมสุดยอดครั้งที่ 17 ณ กรุงฮานอย ที่ระบุนโยบายเชื่อมโยงใน 3 รูปแบบ ได้แก่ ความเชื่อมโยงด้านกายภาพ อาทิ การพัฒนาเครือข่ายคมนาคม ความเชื่อมโยงด้านสถาบัน อาทิ การทำให้อุปสรรคด้านการข้ามแดนต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน และความเชื่อมโยงระหว่างประชาชน เพื่อให้ประชาชนในอาเซียนรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น นอกจากนี้การสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง และมีประชาชนเป็นศูนย์กลางแล้วอาเซียนยังให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับนอกภูมิภาค โดยมีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นศูนย์กลางของอาเซียนในสถาปัตยกรรมในภูมิภาค และเพิ่มบทบาทของอาเซียนในเวทีโลก รวมทั้งการมีท่าที่ร่วมกันในเวทีโลกในปี 2565 (ค.ศ. 2022) กลุ่มงานนโยบายกรมอาเซียน (2554 : 22)

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ ได้รายงานความคืบหน้าของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 (ค.ศ. 2015) โดยสรุป ไว้ดังนี้

จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา หนึ่งในจุดหมายสำคัญของรัฐบาลคือ “เพื่อนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 อย่างสมบูรณ์ โดยสร้างความพร้อมและความเข้มแข็ง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และการเมือง และความมั่นคง” โดยนโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรกยังรวมถึงการดำเนินการตามข้อผูกพันในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ตลอดจนการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมขนส่งภายในและภายนอกภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีนโยบายด้านเศรษฐกิจและสังคมอีกหลายประการ เพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยมีกลไกสำคัญระดับชาติ คือ

1. คณะกรรมการอาเซียนแห่งชาติ มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศเป็นกลไกตัดสินใจและประสานงานระดับนโยบาย เพื่อบูรณาการการดำเนินการของหน่วยงานไทยและเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 อย่างเป็นเอกภาพ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ได้มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกัน ในอาเซียน เพื่อประสานงานและติดตามให้มีการดำเนินการตามแผนแม่บทว่าด้วย

ความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียนที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ของไทย และคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ เพื่อบูรณาการงานการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจและการสร้างความตระหนักรู้เรื่องอาเซียนแก่ทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อให้ประชาชนไทยมีส่วนร่วมในการสร้างประชาคมอาเซียนและสามารถใช้โอกาสจากประชาคมอาเซียนได้อย่างเต็มที่ ดังรายละเอียดแผนภาพกลไกสำหรับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน



แผนภาพที่ 1 กลไกสำหรับการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน 2558

ที่มา : กรมประชาสัมพันธ (2554 : 100)

## 2. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการอาเซียนแห่งชาติ

- 2.1 กำหนดหรือเสนอแนะนโยบาย แนวทาง และท่าทีของไทย ในการเข้าร่วมกรอบความร่วมมืออาเซียน
- 2.2 ประสานนโยบายและท่าทีในการดำเนินการต่าง ๆ ในกรอบความร่วมมืออาเซียน
- 2.3 เตรียมความพร้อมให้หน่วยงานต่าง ๆ ในการเร่งรัดกระบวนการสร้างประชาคมอาเซียน
- 2.4 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ซึ่งอาจประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนภาคประชาสังคม

3. คณะกรรมการ / อนุกรรมการสำหรับดำเนินการตามแผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในแต่ละเสา โดยหน่วยงานที่เป็นผู้ประสานงานหลักของแต่ละเสาเป็นประธาน ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ - เสาคการเมือง และความมั่นคง กระทรวงพาณิชย์ - เสาศรษฐกิจ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - เสาสังคมและวัฒนธรรม

4. สำนักเลขาธิการอาเซียนแห่งชาติ จัดตั้งขึ้น ตามข้อ 13 ของกฎบัตรอาเซียน โดยมีกรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศทำหน้าที่ ดังกล่าว เพื่อเป็นผู้ประสานงานกลางแห่งชาติในเรื่องการอนุมัติข้อตัดสินใจของอาเซียนและเตรียมการระดับชาติของการประชุมอาเซียน รวมทั้งการให้มีส่วนร่วมในการสร้างประชาคมอาเซียน และเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับอาเซียน โดยมีแนวทางในการดำเนินงานในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ดังนี้

4.1 การสร้างประชาคมที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงและมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015)

4.1.1 ประเด็นความร่วมมือสำคัญที่ไทยเร่งผลักดันและมีความเร่งด่วน การรวมตัวทางเศรษฐกิจ เพื่อสร้างตลาดและฐานการผลิตเดียว สำหรับประชากร 600 ล้านคน ในอาเซียน โดยให้มีการไหลเวียนอย่างเสรีสำหรับสินค้า บริการ การลงทุนและบุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ และมีการไหลเวียนอย่างเสรียิ่งขึ้นสำหรับเงินทุน การส่งเสริมความเชื่อมโยงระหว่างกัน ในอาเซียน (ASEAN Connectivity) อาเซียนได้ จัดทำแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกัน ในอาเซียน (ASEAN Master Plan on ASEAN Connectivity) ในปี 2553 เพื่อเป็นกรอบ ในความร่วมมือในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกัน ใน 3 มิติ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกฎระเบียบ และความเชื่อมโยงระหว่างประชาชน โดยความเชื่อมโยงดังกล่าวจะเน้น

อาเซียนในเบื้องต้น และจะเป็นพื้นฐานในการเชื่อมโยงไปภูมิภาคต่าง ๆ อาทิ เอเชียตะวันออก เอเชียใต้ และอื่น ๆ ต่อไป

4.1.2 การบริหารจัดการภัยพิบัติ ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 19 ที่ผ่านมา ได้มีการลงนามความตกลงเพื่อเริ่มดำเนินการศูนย์ประสานงานอาเซียน เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม หรือ (AHA Center) ขึ้นที่ กรุงเทพมหานคร อินเดีย โคนินเซีย เพื่อทำหน้าที่ประสานความช่วยเหลือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและความช่วยเหลือจากนอกภูมิภาคกรณีเกิดภัยพิบัติ นอกจากนี้ ไทยได้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการออกแถลงการณ์ว่าด้วยความร่วมมือในด้านการป้องกันอุทกภัย การลดผลกระทบ การบรรเทา การฟื้นฟู และการบูรณะ (ASEAN Leaders' Statement on Cooperation in Flood Prevention, Mitigation, Relief, Recovery and Rehabilitation) ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่อาเซียนกำหนดความร่วมมือด้านการบริหารจัดการน้ำ และการฟื้นฟู และบูรณะหลังภัยพิบัติอย่างชัดเจน

4.1.3 ประเด็นสำคัญอื่น ๆ ได้แก่ ความมั่นคงทางอาหาร ความมั่นคงทางทะเล การปกป้องและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการจัดการกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น โรคระบาด ปัญหาสิ่งแวดล้อม อาชญากรรมข้ามชาติและก่อการร้าย เป็นต้น

5. การสร้างความสัมพันธ์ที่มีพลวัตและผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างอาเซียนกับประเทศภายนอก

5.1 การรักษาความเป็นศูนย์กลางของอาเซียนในโครงสร้างสถาปัตยกรรมในภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนเป็นผู้ขับเคลื่อนกรอบความร่วมมือต่าง ๆ ในภูมิภาค ได้แก่ ASEAN + 3 ASEAN Regional Forum (ARF) และ East Asia Summit (EAS) ซึ่งสหรัฐ และรัสเซียเข้าร่วมประชุม EAS เป็นครั้งแรกเมื่อ เดือนพฤศจิกายน 2554 ทั้งนี้ อาเซียนสามารถผลักดันกรอบความร่วมมือต่าง ๆ เกิดประโยชน์สูงสุดกับอาเซียน ทั้งโดยการดึงประเทศคู่เจรจาเข้ามาสร้างความเชื่อมโยงกับอาเซียน โดยมีโครงการสำคัญ เช่น เส้นทางรถไฟคุนหมิง - สิงคโปร์ และการก่อสร้างท่าเรือ น้ำลึกทวายในเมียนมาร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ไทยส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากความตกลงเขตการค้าเสรี (FTA) ต่าง ๆ ที่อาเซียนมีกับ 6 ประเทศคู่เจรจา (จีน ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลี อินเดีย ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์) โดยการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 19 เมื่อ เดือนพฤศจิกายน 2554 อาเซียนได้จัดทำ (ASEAN Framework for Regional Comprehensive Economic Partnership) ซึ่งจะเป็กรอบและหลักการพื้นฐานในการจัดทำ FTA ระหว่างอาเซียนกับคู่เจรจา FTA และประเทศอื่น ๆ ที่สนใจ เพื่อขยายเขตการค้าเสรีในภูมิภาค



5.2 การเพิ่มบทบาทอาเซียนในเวทีโลก อาเซียนมีส่วนร่วมในการประชุม G20 อย่างต่อเนื่อง และมีการประชุมระหว่างผู้นำอาเซียนกับเลขาธิการสหประชาชาติอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งได้จัดทำความเป็นหุ้นส่วนรอบด้านกับสหประชาชาติ (ASEAN - UN Comprehensive Partnership) โดยส่งเสริมความร่วมมือในประเด็นที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น การปฏิบัติการรักษาสันติภาพ การบริหารจัดการภัยพิบัติ และการส่งเสริมความมั่นคงทางทะเล เป็นต้น นอกจากนี้ อินโดนีเซียได้กำหนดหัวข้อหลัก (Theme) ของการเป็นประธานอาเซียนในปี 2554 ว่า “ASEAN Community in a Global Community of Nations” กล่าวคือ การผลักดันให้อาเซียนมีบทบาทในเวทีโลกมากขึ้น ซึ่งจะถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญต่อไปของอาเซียน ภายหลักรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 (ค.ศ. 2015) โดยจะผลักดันให้อาเซียนมีท่าทีเป็นอันหนึ่งอันเดียว และสอดคล้องกันมากขึ้น ในประเด็นที่ทุกประเทศสมาชิกอาเซียนให้ความสำคัญในด้านการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียนนั้น กระทรวงการต่างประเทศ ได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

5.2.1 การเตรียมความพร้อมของภาครัฐ โดยกระทรวงการต่างประเทศ ได้เสนอให้มีการจัดตั้งกลุ่มงาน หรือส่วนงานที่รับผิดชอบประเด็นที่เกี่ยวข้องอาเซียน โดยตรง (ASEAN Unit) ในแต่ละหน่วยงาน การพัฒนาศักยภาพข้าราชการทั้งด้านการทำงานในเวทีระหว่างประเทศและทักษะภาษาอังกฤษ และภาษาเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กำลังเร่งรัดและปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับพันธกิจของไทยภายใต้กรอบอาเซียนทั้งสามเสา

5.2.2 การเตรียมความพร้อมของภาคประชาชน โดยการสร้างความตระหนักและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างประชาคมอาเซียนผ่านกิจกรรมอาเซียนสัญจร กิจกรรมวันอาเซียน โครงการสัมมนาครูต้นแบบสู่ประชาคมอาเซียน ค่ายยุวทูตอาเซียน การจัดทำสื่อเผยแพร่ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ รายการ โทรทัศน์ วิทยุสารานุกรมของกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งการจัดสัมมนาและส่งวิทยากรบรรยาย ซึ่งที่ผ่านมาได้ดำเนินการแล้วปีละกว่า 200 ครั้ง

5.2.3 การเตรียมความพร้อมของภาคเอกชน มีผู้แทนภาคเอกชน ในคณะกรรมการอาเซียนแห่งชาติ ได้แก่ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย โดยกระทรวงการต่างประเทศได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานทั้งสามข้างต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของภาคเอกชนให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถใช้โอกาสจากการเปิดตลาดเสรีอาเซียนได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดทำยุทธศาสตร์ เพื่อลดทอนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภาคธุรกิจไทย

โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำกรอบแนวทางการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ไว้ดังนี้

1) พัฒนาคความรู้สู่ประชาคมอาเซียน โดยมีแนวทางในการพัฒนา

ดังนี้

1.1) เสริมสร้างความรู้ให้เกิดปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่าง

ประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

1.2) ส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้าน

ในภูมิภาคอาเซียน เพื่อการสื่อสารที่ดี

1.3) พัฒนาระบบการจัดศึกษาและหลักสูตรของสถานศึกษา

เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.4) จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้อาเซียนในสถานศึกษาและชุมชน

1.5) ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนสร้างเครือข่าย

ระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ

1.6) ส่งเสริมการจัดการศึกษาแก่ประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

ด้วยความเสมอภาคอย่างมีคุณภาพ

1.7) ส่งเสริมให้สื่อในท้องถิ่น มีบทบาทในการให้ความรู้

เชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับอาเซียน

1.8) ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับภารกิจ

ในประชาคมอาเซียน

2) พัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางการพัฒนา

ดังนี้

2.1) ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณการจัดการศึกษา

ทุกระบบเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2.2) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในท้องถิ่นเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2.3) ส่งเสริมให้มีการระดมทรัพยากร และการลงทุน

ทางการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชน

2.4) ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

2.5) สร้างความตระหนักในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อคุ้มครองระบบนิเวศ และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

2.6) สร้างความตระหนักในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนสู่ความยั่งยืน

3) พัฒนาทักษะอาชีพสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

3.1) ส่งเสริมทักษะในการประกอบการสำหรับประชาชน โดยเฉพาะสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ

3.2) ส่งเสริมการจัดการศึกษาสู่อาชีพ ให้สามารถแข่งขันในตลาดประชาคมอาเซียน

3.3) สร้างเครือข่ายในการส่งเสริมอาชีพในประชาคมอาเซียน

4) พัฒนาเศรษฐกิจสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

4.1) ส่งเสริมให้มีแนวทางการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจไปสู่ประชาคมอาเซียน

4.2) สร้างเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการเปิดเสรีการค้า และบริการของอาเซียนที่ยึดหลักการ (Free and Fair)

4.3) สร้างขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดแรงงานและการค้าอาเซียน

4.4) จัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในประชาคมอาเซียน

5) พัฒนาสิทธิและความยุติธรรมในสังคม โดยมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

5.1) สร้างความรู้ด้านหลักสิทธิมนุษยชน และหลักการประชาธิปไตย

5.2) ส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ ปัจจัยพื้นฐาน ความปลอดภัยจากผลกระทบประชาคมอาเซียน

5.3) ส่งเสริมการให้ความรู้ สิทธิหน้าที่ กฎหมายแรงงาน  
ความยุติธรรมภายใต้กฎบัตรอาเซียน

5.4) ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิแรงงาน โยกย้ายถิ่นฐาน

5.5) ส่งเสริมภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบ

ต่อสังคมของประชาคมอาเซียน

5.6) ส่งเสริมให้ท้องถิ่นเป็นสังคมแห่งความเอื้ออาทร

6) พัฒนาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม โดยมีแนวทางในการพัฒนา  
ดังนี้

6.1) สร้างภูมิคุ้มกัน ปลูกฝังค่านิยมไทย วัฒนธรรมไทย

และรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย

6.2) ส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยสู่สังคมอาเซียน

6.3) ส่งเสริมอัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียน

6. การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศไทย  
และคนไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศ ได้สรุปข้อมูลผลจากการรวมตัวเป็น  
ประชาคมอาเซียนไว้ ดังนี้

#### 6.1 ด้านการเมืองและความมั่นคง

6.1.1 ทำให้ประเทศไทยอยู่ในประชาคมที่มีกติกา และมีการพัฒนา  
ค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกันมากขึ้น ความเป็นเอกภาพ มีความสงบสุข มีความแข็งแกร่ง  
มีการสร้างกฎเกณฑ์และค่านิยมร่วมกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ  
ระหว่างกัน ขจัดความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างกัน และลดปัญหาความมั่นคงรูปแบบเดิม  
รวมทั้งช่วยส่งเสริมสันติภาพ และความมั่นคงในภูมิภาค

6.1.2 ช่วยสนับสนุนประเทศสมาชิกอาเซียนในการหาข้อยุติ  
ปัญหาต่าง ๆ ระหว่างกัน โดย สันติวิธี ซึ่งแม้ว่าการเป็นประชาคมอาเซียนจะมีได้แก้ปัญหา  
โดยตรง แต่ก็ช่วยส่งเสริมการดำเนินการในกรอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรอบทวิภาคี

6.1.3 ช่วยให้ไทยสามารถแก้ปัญหาและความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่าง  
มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยความร่วมมือที่ใกล้ชิดกับประเทศอื่นทั้งในและนอกภูมิภาค  
โดยเฉพาะการแก้ปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่ เช่น การบริหารจัดการภัยพิบัติ ความมั่นคง  
ทางทะเล และอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่าง ๆ

6.1.4 การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนจะสร้างความเป็นหนึ่งเดียวของประเทศในอาเซียน และเพิ่มน้ำหนักในการเสนอท่าทีและความเห็นต่าง ๆ ของประเทศอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ

6.1.5 การเคลื่อนตัวของประชาชนและสินค้าอย่างเสรีมากขึ้น อาจก่อให้เกิดผลกระทบข้ามพรมแดนต่าง ๆ เช่น การค้ามนุษย์ การค้าอาวุธ ยาเสพติด และการลักลอบเข้าเมืองผิดกฎหมาย ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีมาตรการป้องกันที่มีประสิทธิภาพ

## 6.2 ด้านเศรษฐกิจอาเซียน

6.2.1 อาเซียนเป็นกรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจที่มีความใกล้ชิดกับไทยมากที่สุด ประเทศสมาชิกอาเซียนหลายประเทศเป็นเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนติดกัน มีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึง มีสินค้าและบริการที่สามารถสร้างความแข็งแกร่งในด้านอำนาจการต่อรองอันจะนำมาซึ่งการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจการค้าที่มีความสำคัญยิ่ง

6.2.2 การรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดตลาดในภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่ โดยสามารถนำจุดแข็งของแต่ละประเทศมาเสริมกับจุดแข็งของประเทศไทย เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดในการผลิต ส่งออกและบริการ ซึ่งจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตอย่างเสรีมากขึ้น นอกจากนี้ การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะช่วยให้ประเทศสมาชิกมีความเป็นปึกแผ่นและช่วยสร้างอำนาจการต่อรองในเวทีต่าง ๆ มากขึ้น

6.2.3 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวในด้านการค้าและการลงทุนของไทย เนื่องจากจะมีการแสวงหาความร่วมมือเพื่อยกเลิกหรือลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดของกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคด้านภาษีหรือมาตรการทางการค้าอื่น ๆ ที่มีใช้ภาษี รวมถึงอำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุนระหว่างกัน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรใช้โอกาสที่เกิดจากการลดอุปสรรคทางการค้าและการลงทุนต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะสาขาที่ไทยมีความพร้อมและมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง

6.2.4 ประชาคมเศรษฐกิจจะให้ผู้ประกอบการไทยได้เริ่มปรับตัวและเตรียมความพร้อมกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในโลก ซึ่งช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันของไทยในเศรษฐกิจโลกในภาพรวมต่อไป

6.2.5 ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันและการเป็นพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศจากการจัดอุปสรรคในด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศสมาชิก

6.2.6 ช่วยให้การพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีความเท่าเทียมและเสมอภาคยิ่งขึ้น จากการลดอุปสรรคด้านการค้าและการดำเนินงานตามความริเริ่มสำหรับการรวมตัวอาเซียน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการโยกย้ายถิ่นฐานของประเทศที่พัฒนาน้อยกว่า

### 6.3 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

6.3.1 การดำเนินการใด ๆ ของภาครัฐ จะต้องเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องเป้าประสงค์ในการสร้างประชาคมอาเซียนที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

6.3.2 จำเป็นต้องส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนรู้จักกันมากขึ้น โดยมีความเอื้ออาทรและแบ่งปันกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน และสร้างความรู้สึกเป็นประชาคมร่วมกัน

6.3.3 จำเป็นต้องส่งเสริมให้เยาวชนมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษและภาษาของประเทศอาเซียนอื่นมากยิ่งขึ้น

6.3.4 ช่วยขจัดปัญหาด้านสาธารณสุขที่อาจเกิดจากการเดินทางระหว่างกันที่สะดวกและเสรีมากขึ้น อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ การเสริมสร้างความร่วมมือโดยการแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์เพื่อป้องกันและควบคุมโรค การเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ และภัยพิบัติที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติหรือจากมนุษย์

6.3.5 การเป็นประชาคมอาเซียนจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความร่วมมือเพื่อลดช่องว่างด้านการพัฒนาประเทศในภูมิภาค โดยเฉพาะการสร้างศักยภาพด้านนโยบายทางสังคม เพื่อให้การรวมตัวในภูมิภาคมีประสิทธิภาพ

7. โศกส สถิติธรรมจิติร (2551 : 10 - 13) ได้สรุปถึงเหตุผลที่คนไทยควรรู้จักอาเซียนให้มากขึ้น ไว้ดังนี้

7.1 การรู้จักอาเซียนให้มากขึ้น จะทำให้สามารถรู้จักใช้ประโยชน์จากความร่วมมือต่าง ๆ ของอาเซียนได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถปรับตัวรองรับผลกระทบที่อาจมีขึ้น จากความร่วมมือของอาเซียนได้เช่นกัน การทำความเข้าใจแง่มุมต่าง ๆ ของเขตการค้าเสรีอาเซียนจะช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยจากสิทธิการยกเว้นภาษีอากรของสินค้าที่ผลิตจากประเทศในสมาชิกอาเซียน ซึ่งหากท่านเป็นนักธุรกิจ ก็จะทำให้ท่านได้เปรียบคู่แข่งทางการค้าที่ไม่รู้ถึงสิทธิประโยชน์เหล่านั้น และจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนธุรกิจ การเรียนรู้เรื่ององค์กรสิทธิมนุษยชนอาเซียน จะช่วยให้ท่านรู้จักช่องทางเพิ่มเติม

ในการปกป้องและส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของตนเอง การเรียนรู้เกี่ยวกับความตกลงของอาเซียน ว่าด้วยการยอมรับมาตรฐานร่วมกันในวิชาชีพต่าง ๆ เช่น นักบัญชี แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เป็นต้น จะทำให้ท่านที่อยู่ในวิชาชีพเหล่านี้ รู้ว่าสามารถเดินทางไปประกอบอาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนได้อย่างเสรี โดยที่ความร่วมมือต่าง ๆ ในกรอบอาเซียน จะเป็นทั้งโอกาสและความท้าทาย ขึ้นอยู่กับว่าจะมองที่มุมใด ดังนั้น การเรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาเซียน จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการปรับตัว

7.2 การเรียนรู้เรื่องอาเซียนมากยิ่งขึ้น จะทำให้คนไทยสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาอาเซียน โดยเฉพาะในขณะนี้ที่กฎบัตรอาเซียน หรือกฎหมายสูงสุดขององค์กรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2551 เป็นต้นมา เนื่องจากกฎบัตรอาเซียนได้จัดตั้งกลไกใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงอาเซียนได้มากยิ่งขึ้น เช่น องค์กรสิทธิมนุษยชนอาเซียน นอกจากนี้ กฎบัตรอาเซียนยังเปิดโอกาสให้ภาคประชาชน รวมถึงรัฐสภา องค์กรภาคประชาสังคม และภาคธุรกิจเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของอาเซียนมากยิ่งขึ้น โดยในแต่ละปี ประเทศที่เป็นเจ้าภาพการประชุมสุดยอดอาเซียน ก็จะพยายามจัดให้ผู้นำประเทศสมาชิกได้พบกับผู้แทนของภาคประชาสังคม เยาวชน ภาคธุรกิจ และรัฐสภาอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาอาเซียน ดังนั้น การขาดความรู้เกี่ยวกับอาเซียน ก็เท่ากับเป็นการปิดโอกาสของตนเองในการเข้าถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาอาเซียน ซึ่งก็เปรียบเสมือนการขาดโอกาสในการกำหนดชีวิตของตนเอง เมื่อคำนึงว่าคนไทยทุกคนล้วนเป็นส่วนหนึ่งของอาเซียน

7.3 การที่คนไทยเรียนรู้เรื่องอาเซียนมากยิ่งขึ้น ถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาอาเซียนในขั้นต่อไป เพราะประชาชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาอาเซียน โดยเฉพาะเป้าหมายของอาเซียนที่จะทำให้ประเทศสมาชิกทั้งสิบรวมตัวกันเป็น “ประชาคมอาเซียน” ภายในปี 2558 ทั้งในด้านการเมืองและความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคม ดังนั้น การที่คนไทยรู้จักอาเซียนมากขึ้น จึงเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งของการบรรลุเป้าหมายการเป็นประชาคมอาเซียน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

## 1. งานวิจัยในประเทศ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 30 - 55) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวก อาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

1.3 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ

1.3.1 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม กลุ่มอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

1.3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชาย ก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ (2545 : 60 - 75) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร ด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้านสภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการทำงาน รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของ ประชาชนจำแนกตามบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแก้ไขทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งปลายทาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการ



หรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่อง ด้านขั้นตอนการทำงานในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ ด้านอาคารสถานที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่องเช่นกัน

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 55 - 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชายและเพศหญิง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สุเมธรัตน์ กลั่นการดี (2547 : 68 - 74) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยศึกษา 6 ด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านการได้รับความสะดวกสบาย การประสานงาน การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และคุณภาพผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาที่มารับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : 65 - 70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากงานทะเบียนท้องถิ่นจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ชูชาติ แนนพลกรัง (2550) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

เฉลิม แก้วปราง (2550 : 61 - 70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักธุรกิจ / ค้าขาย มีรายได้จากการประกอบกิจการต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท เคยได้รับข้อมูล / ข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และได้รับข้อมูล / ข่าวสารผ่านช่องทางเอกสารสิ่งพิมพ์ / แผ่นพับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด 30 วัน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 6 ท่าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาด สวยงามและเรียบร้อยภายในสำนักงาน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลวิชิตควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างแก่ผู้อนุญาตก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรมีการรวบรวมหรือจัดหมวดหมู่กฎหมายที่บังคับใช้สำหรับลักษณะอาคารแต่ละประเภทไว้ด้วยกัน ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจน และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กรณีมีการเอื้อประโยชน์หรือพ่อนผัน

การบังคับใช้กฎหมายให้แก่บุคคลที่เป็นญาติ ควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวการทุจริต เรียกรับเงิน รวมทั้งควรเสนอให้ความเห็นและพิจารณาอภิปรายอนุญาต ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร / การจัดการ ควรจัดให้มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น ณ จุดรับบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญ คือ ควรเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลาราชการ ควรนำหลักการของ (Six Sigma) มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดความผิดพลาดในการทำงาน ให้เป็นศูนย์ หรือ (Zero Defect) และควรการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการยื่นขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางหรือวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตรหรือทางจดหมายข่าว สุดท้ายควรเพิ่ม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงานเพิ่มการบริการที่ดี และรวดเร็วขึ้น

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประชาชน เพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี 46 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 - อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควร มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิว ก่อน - หลังในการให้บริการ

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะ ตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ชัชวาล วาระนุช (2546) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปโภคของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการสูงสุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประสบการณ์การติดต่อราชการ และตำแหน่งทางสังคม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ เพศ

รุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล มหากลั่น (2546) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณัฐฉา พิริยะจิระอนันต์ (2544) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุในช่วง 35 - 45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเช้า

ใช้เวลาครั้งละประมาณ 30 - 60 นาที มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่ ในงานด้านการศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย รายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

สมโภช แก้วหนูนวล (2550 : 46 - 48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา ประเภทของงาน การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้า อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550 : 67 - 79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่า จากความพึงพอใจ 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นราย ด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการ ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ธีระ อัครมาศ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ มีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ

ศิริชัย อัมพวา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลขนู อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมอาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Bouman and Norman (1975 : 113 - 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

## 2.1 ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน

(Day - to - Day) อีกต่อไป

2.2 คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กร หรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดในการทำงานความคิดเห็น โดยภาพรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

Brian (1979 : 46 - 52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทำการทดสอบว่าบริการที่จัดหา โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคล สำมะโนประชากร การบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกไว้ว่าลักษณะของบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัย มีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชนมีความรู้ในสิ่งเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้เขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการ ไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน



สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระดังกล่าว มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ครั้งนี้

### กรอบแนวคิดการวิจัย

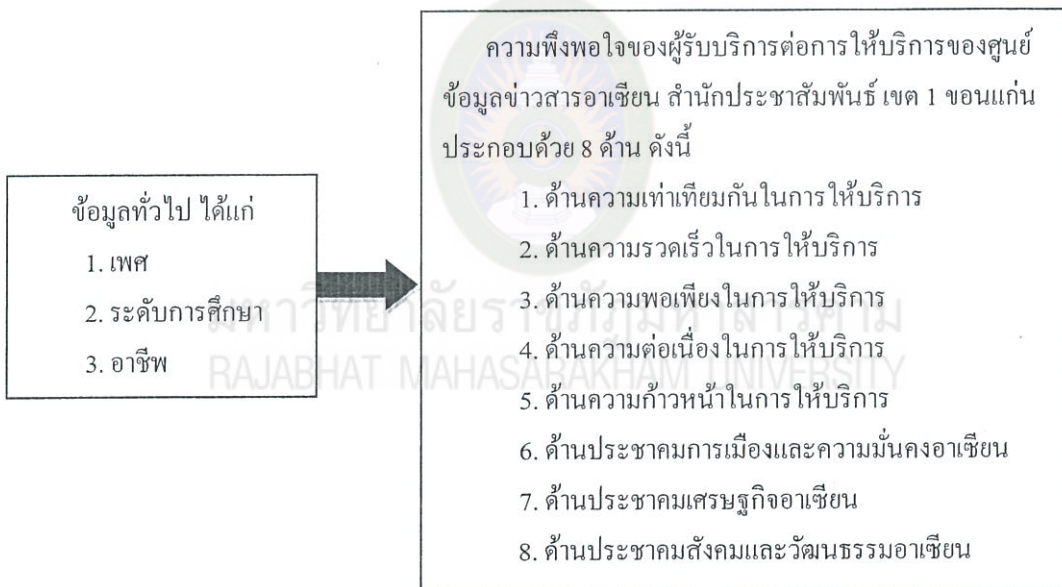
การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิด คุณภาพการให้บริการของ (John D.Millet. 1954 : 937 - 400) และกรมประชาสัมพันธ์ (กรมประชาสัมพันธ์. 2554 : 100) มากำหนดเป็นตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพที่ 2

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ได้แก่

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ได้แก่



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

**ระยะที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น**

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1. ประชากร (Population)** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 ประกอบด้วยเครือข่ายศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำนวน 800 คน

**2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** มาจากผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนด .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{800}{1 + 800 (.05)^2}$$

$$n = 266.66$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างจาก 266.66 เป็น 267 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเต็มจำนวน

**3. การสุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูล ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามแก่ ผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากเพศชาย และหญิง จำนวน 267 คน เท่ากัน โดยใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2558

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยการแบ่งออก 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำนวน 40 ข้อ

**ตอนที่ 3** แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำนวน 8 คำน

### 2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ

2.1 ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบการสร้างเครื่องมือ

2.2 กำหนดกรอบโครงสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.3 จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างตามกรอบแนวคิด และขอบเขตที่กำหนด

2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ แล้วเสนอที่ปรึกษา ตรวจสอบความเหมาะสม เบื้องต้นและปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อ 2.4 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โครงสร้าง รูปแบบ ความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมในการคำนวณหาค่าทางสถิติ ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยให้ระดับความเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อด้านการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

2.5.1 นายศักดิ์ศิริ หยวกลิมพลี ประชาสัมพันธ์จังหวัดนครราชสีมา  
วุฒิกการศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.5.2 นายพรพิทักษ์ แม้นศิริ ประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น วุฒิกการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไทยศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วุฒิกการศึกษาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ประชากรศึกษา เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3 คำ ดังนี้  
โดยการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญ มีค่าที่เป็นไปได้

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้  
ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่

ให้คะแนน - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้

2.6 นำผลการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .66 ขึ้นไป

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ครอบคลุมเนื้อหา ตรวจสอบแล้ว ไปทดลองกับประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวม 40 คน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า (Item Total Correlation) มาเป็นข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น

โดยวิธีสัมประสิทธิ์ของ (Alpha Coefficient) ของ (Cronbach) มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.71 ถึง 0.95 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

2.8 สร้างประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น และข้อเสนอแนะ

2.9 นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ

2.10 ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ

2.11 เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสอบถาม

2.12 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย ครั้งนี้

2. ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานความร่วมมืออาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. แต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยที่มีวุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ

4. ให้ผู้ช่วยวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถาม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงเวลาที่กำหนด

5. ขั้นตอนการออกเก็บข้อมูลภาคสนามและขอรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยและชี้แจงขั้นตอน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปพบผู้รับบริการให้ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

6. เก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนจำนวน 267 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอน ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (percentage)

3.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ย แบบมาตราจัดอันดับ (Rating scale) ดังรูปต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

- 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับมาก
- .51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการ และความคิดเห็นทั่วไปใช้สถิติ
  - 1.1 ความถี่ (Frequency)
  - 1.2 ร้อยละ (Percentage)
  - 1.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - 1.4 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t - test (Independent Sample)
  - 1.5 ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ

(ตัวแปรหลายกลุ่มอาชีพ) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F - test (One - Way Analysis of Variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ระยะที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น**

ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคล เพื่อให้ทราบถึง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ว่าเป็นอย่างไร ในแต่ละด้านตามกรอบการวิจัย มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 20 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์ บันทึกการสัมภาษณ์ ประเด็นคำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
  - 3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่กำหนด
  - 3.2 สร้างประเด็นคำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น
  - 3.3 นำประเด็นคำถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
  - 3.4 ปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ
  - 3.5 เลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการแบบสัมภาษณ์
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดบันทึกในขณะที่ทำแบบสัมภาษณ์และหลังจากดำเนินการแบบสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสรุปตามประเด็นแบบสัมภาษณ์
5. ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีการตีความและสร้างข้อสรุป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มีลักษณะเป็นความคิดเห็น  
และข้อเสนอแนะนำเสนอในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบาย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมี ดังนี้

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา (F - distribution)
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

**ระยะที่ 1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(n = 267)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	145	54.3
1.2 หญิง	122	45.7
รวม	267	100
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	9	3.4
2.2 มัธยมศึกษา / ปวช.	48	18.0
2.3 อนุปริญญา	68	25.5
2.4ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	142	53.2

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	267	100
3. อาชีพ		
3.1 ข้าราชการ	40	15.0
3.2 พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง	48	18.0
3.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	45	16.9
3.4 กำลังศึกษา	134	50.2
รวม	267	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 267 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศหญิงจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 267 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า 142 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 267 คน มีอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท หรือรับจ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และอาชีพข้าราชการจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.46	0.64	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.07	0.77	ปานกลาง
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	4.03	0.43	มาก
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	3.44	0.56	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	3.27	0.71	ปานกลาง
6. ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความมั่นคงอาเซียน	2.40	0.49	น้อย
7. ด้านประสิทธิภาพเศรษฐกิจอาเซียน	1.95	0.29	น้อย
8. ด้านประสิทธิภาพสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน	2.61	0.27	ปานกลาง
รวม	3.46	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.27$ ) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.07$ ) ด้านประสิทธิภาพสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ( $\bar{X} = 2.61$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ( $\bar{X} = 2.40$ ) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพเศรษฐกิจอาเซียน ( $\bar{X} = 1.95$ ) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

## 2.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	3.12	1.07	ปานกลาง
2. ความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการ	4.22	0.64	มาก
3. การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลเท่าเทียมกัน	2.97	1.16	ปานกลาง
4. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาค	2.45	1.56	น้อย
5. มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.54	0.73	มากที่สุด
รวม	3.46	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.54$ ) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.12$ ) รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 2.97$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 2.45$ )

## 2.2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	1.62	มาก
2. ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2.10	1.20	น้อย
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1.75	1.29	น้อย
4. ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอน การให้บริการ	3.26	1.08	ปานกลาง
5. ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.43	0.84	มาก
รวม	3.07	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.26$ ) และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.10$ ) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 1.75$ ) ตามลำดับ

## 2.2.3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	4.52	0.71	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ	3.96	0.74	มาก
3. ความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.27	0.94	มาก
4. ความพึงพอใจสำหรับอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล	3.06	1.23	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรอรับบริการ	4.32	1.01	มาก
รวม	4.03	0.43	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่นด้านความพึงพอใจในการให้บริการพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ความพึงพอใจของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และความพึงพอใจของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความพึงพอใจสำหรับอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูล ( $\bar{X} = 3.06$ )

## 2.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการ จนแล้วเสร็จ	4.15	1.43	มาก
2. ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียว สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่อง	3.77	1.37	มาก
3. การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.01	0.85	น้อย
4. ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง	4.28	0.95	มาก
5. การปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็นปัจจุบัน	2.99	1.21	ปานกลาง
รวม	3.44	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่อง ตามลำดับ ( $\bar{X} = 3.77$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 2.99$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.01$ )



## 2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30	1.02	มาก
2. คู่มือและแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการผู้มาติดต่อ ราชการ	4.07	1.52	มาก
3. วิธีการรับฟังข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น หรือ อื่น ๆ	3.66	1.47	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต	2.07	0.86	น้อย
5. วัสดุ หรืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการ ให้บริการ	2.22	0.76	น้อย
รวม	3.27	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.30$ ) รองลงมา คือ คู่มือและแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และวิธีการรับฟังข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่นกล่องแสดงความคิดเห็น หรือ อื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.66$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ วัสดุ หรืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุน

การให้บริการ ( $\bar{X} = 2.22$ ) รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 2.07$ ) ตามลำดับ

### 2.2.6 ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ ร่วมกันอย่างสันติ	1.87	0.95	น้อย
2. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบแก้ไขความ ขัดแย้งระหว่างกันได้ดี	2.56	0.50	ปานกลาง
3. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเสถียรภาพอย่างรอบด้าน	2.57	0.50	ปานกลาง
4. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง	2.48	0.50	น้อย
5. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง	2.54	0.50	ปานกลาง
รวม	2.40	0.49	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเสถียรภาพอย่างรอบด้าน ( $\bar{X} = 2.57$ ) รองลงมา คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ

แก้ไขความขัดแย้งระหว่างกัน ได้ด้วยดี ( $\bar{X} = 2.56$ ) และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง ( $\bar{X} = 2.54$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง ( $\bar{X} = 2.48$ ) รองลงมา คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ( $\bar{X} = 1.87$ ) ตามลำดับ

### 2.2.7 ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุ่งให้เกิดการรวมตัว กันทางเศรษฐกิจ	2.57	0.50	ปานกลาง
2. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน	1.70	0.49	น้อย
3. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทำให้ภูมิภาค มีความเจริญมั่งคั่ง	2.01	0.85	น้อย
4. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสามารถแข่งขัน กับภูมิภาคอื่น ๆ ได้	1.35	0.58	น้อยที่สุด
5. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความอยู่ดีกินดี ของประชาชนในประเทศอาเซียน	2.12	0.59	น้อย
รวม	1.95	0.29	น้อย

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ ( $\bar{X} = 2.57$ ) อยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน ( $\bar{X} = 2.12$ ) รองลงมา คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง ( $\bar{X} = 2.01$ ) และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน ( $\bar{X} = 1.70$ ) ตามลำดับและอยู่ในระดับน้อยที่สุด 1 ข้อ คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ ( $\bar{X} = 1.35$ )

### 2.2.8 ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทร	2.76	0.43	ปานกลาง
2. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี	2.33	0.47	น้อย
3. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีความมั่นคงทางสังคม	2.46	0.50	น้อย
4. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติสมาชิก	2.67	0.47	ปานกลาง
5. มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน	2.84	0.37	ปานกลาง

การให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านประชาสัมพันธ์และวัฒนธรรมอาเซียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	2.61	0.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ด้านด้านประชาสัมพันธ์และวัฒนธรรมอาเซียน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน ( $\bar{X} = 2.84$ ) รองลงมา คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทร ( $\bar{X} = 2.76$ ) และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์และวัฒนธรรมอาเซียนชาติสมาชิก ( $\bar{X} = 2.67$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีความมั่นคงทางสังคม ( $\bar{X} = 2.46$ ) รองลงมา คือ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี ( $\bar{X} = 2.33$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ

(n = 267)

ต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	3.45	0.61	3.46	0.67	- 0.11	0.31
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.08	0.76	3.05	0.79	0.30	0.36
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	4.04	0.43	4.00	0.43	0.85	0.43
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	3.47	0.51	3.39	0.60	1.22	0.09
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	3.22	0.68	3.31	0.74	- 0.98	0.45
6. ด้านประชาคมการเมืองและความ มั่นคงอาเซียน	2.38	0.50	2.42	0.47	- 0.63	0.20
7. ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	1.94	0.30	1.95	0.28	- 0.05	0.39
8. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรม อาเซียน	2.58	0.27	2.63	0.25	- 1.64	0.20
รวม	3.45	0.29	3.46	0.31	- 0.11	0.37

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและทุกรายด้าน  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.2 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา  
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตาม ระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.87	3.000	0.62	1.51	0.21
	ภายในกลุ่ม	108.41	263.00	0.41		
	รวม	110.28	266.00			
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3.00	0.09	0.15	0.92
	ภายในกลุ่ม	159.18	263.00	0.60		
	รวม	159.46	266.00			
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.86	3.00	0.62	3.43	0.01 *
	ภายในกลุ่ม	47.66	263.00	0.18		
	รวม	49.53	266.00			
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.60	3.00	0.53	1.70	0.16
	ภายในกลุ่ม	82.17	263.00	0.31		
	รวม	83.77	266.00			
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3.00	0.34	0.67	0.56
	ภายในกลุ่ม	133.56	263.00	0.50		
	รวม	134.60	266.00			
6. ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความ มั่นคงอาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	4.36	3.00	1.45	6.53	0.00*
	ภายในกลุ่ม	58.55	263.00	0.22		
	รวม	62.92	266.00			
7. ด้านประสิทธิภาพเศรษฐกิจอาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	0.52	3.00	0.17	2.04	0.10
	ภายในกลุ่ม	22.60	263.00	0.08		
	รวม	23.12	266.00			
8. ด้านประสิทธิภาพสังคมและวัฒนธรรม อาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3.00	0.11	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	18.43	263.00	0.07		
	รวม	18.77	266.00			

การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตาม ระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.12	3.00	0.04	0.44	0.71
	ภายในกลุ่ม	23.80	263.00	0.09		
รวม	รวม	23.92	266.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ และด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

เมื่อพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 18



ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา  
ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

(n = 267)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		3.71	3.91	4.03	4.07
ประถมศึกษา	3.71	-			
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.91	.18	-		
อนุปริญญา	4.03	.03 *	.14	-	
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	4.07	.01 *	.02 *	.48	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา

ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา / ปวช.

ตารางที่ 14 ความรู้ด้านประชากรการเมืองและความมั่นคงอาเซียนของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประชากรการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

(n = 267)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		2.60	2.65	2.37	2.31
ประถมศึกษา	2.60	-			
มัธยมศึกษา / ปวช.	2.65	.77	-		
อนุปริญญา	2.37	.17	.00 *	-	
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	2.31	.08	.00 *	.45	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประชากรการเมืองและความมั่นคงอาเซียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี

### 3.3 จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ  
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 267)

การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.23	3.00	0.41	0.99	0.39
	ภายในกลุ่ม	109.05	263.00	0.41		
	รวม	110.28	266.00			
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.85	3.00	0.95	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	156.60	263.00	0.59		
	รวม	159.46	266.00			
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3.00	0.37	2.04	0.10
	ภายในกลุ่ม	48.40	263.00	0.18		
	รวม	49.53	266.00			
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.98	3.00	1.66	5.54	0.00 *
	ภายในกลุ่ม	78.79	263.00	0.30		
	รวม	83.77	266.00			
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.30	3.00	2.43	5.03	0.00 *
	ภายในกลุ่ม	127.29	263.00	0.48		
	รวม	134.60	266.00			
6. ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความ มั่นคงอาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	0.77	3.00	0.25	1.09	0.35
	ภายในกลุ่ม	62.14	263.00	0.23		
	รวม	62.92	266.00			
7. ด้านประสิทธิภาพเศรษฐกิจอาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3.00	0.05	0.66	0.57
	ภายในกลุ่ม	22.95	263.00	0.08		
	รวม	23.12	266.00			
8. ด้านประสิทธิภาพสังคมและ วัฒนธรรมอาเซียน	ระหว่างกลุ่ม	0.06	3.00	0.02	0.29	0.82
	ภายในกลุ่ม	18.70	263.00	0.07		
	รวม	18.77	266.00			

การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.08	3.00	0.36	4.14	0.00 *
	ภายในกลุ่ม	22.84	263.00	0.08		
	รวม	23.92	266.00			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

เมื่อพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ  
ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

(n = 267)

อาชีพ	อาชีพ				
	$\bar{X}$	รับราชการ	พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	กำลังศึกษา
		3.40	3.17	3.41	3.55
รับราชการ	3.40	-			
พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง	3.17	.05 *	-		
ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	3.41	.91	.03 *	-	
กำลังศึกษา	3.55	.14	.00 *	.16	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท หรือรับจ้าง

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท หรือรับจ้าง มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และกำลังศึกษา

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ  
ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

(n = 267)

อาชีพ	อาชีพ				
	$\bar{X}$	รับราชการ	พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	กำลังศึกษา
		3.46	2.95	3.19	3.34
รับราชการ	3.46	-			
พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง	2.95	.00 *	-		
ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	3.19	.07	.10	-	
กำลังศึกษา	3.34	.33	.00 *	.20	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ พบว่า

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท หรือรับจ้าง

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท หรือรับจ้าง มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกับ ผู้รับบริการที่มีอาชีพกำลังศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น	ความถี่
ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	18
2. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคโดยให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	14
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ควรมีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วรวดเร็ว และการให้บริการควรเป็นไปตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน	22
2. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา โดยจัดให้มีการบริการอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	17
3. สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ ต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ	13
ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเวลามีผู้มาติดต่อพร้อมกัน	17
2. ควรจัดให้มีสถานที่ไว้ติดต่อสอบถามรายละเอียดและประชาสัมพันธ์	13
ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ยังขาดการติดตามงาน ควรแก้ปัญหาให้เสร็จเป็นรายบุคคลไป	17
2. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการใหม่เรื่อย ๆ	10
ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	
1. สำนักงานควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสาร	12
2. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต	8

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น	ความถี่
ด้านประสิทธิภาพการเมืองและความมั่นคงอาเซียน	
1. ควรส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ประชาชน นักศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น	24
2. ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้มากกว่านี้	14
ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	
1. ควรมีเนื้อหาข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเศรษฐกิจของประเทศในอาเซียน	16
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน	13
3. ควรมีการให้ข้อมูลประโยชน์ของการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ	10
ด้านประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน	
1. ควรมีการส่งเสริมให้มีแหล่งความรู้เกี่ยวกับเครือข่ายประชาคมอาเซียนทั้งในรูปแบบเอกสาร วิทยุทัศน์ และสื่อมัลติมีเดียอย่างหลากหลาย	17
2. ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ มาให้ความรู้ ความเข้าใจกับบุคคลกร เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเกิดพัฒนาเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น	12

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เรียงลำดับจากค่าความถี่มากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ (ค่าความถี่ = 18) รองลงมา คือ ควรให้บริการอย่างเสมอภาค โดยให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ค่าความถี่ = 14)

2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วรวดเร็ว และการให้บริการควรเป็นไปตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน (ค่าความถี่ = 22) ควรมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา



โดยจัดให้มีการบริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน (ค่าความถี่ = 17) และสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ (ค่าความถี่ = 13)

3. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเวลาที่มีผู้มาติดต่อพร้อมกัน (ค่าความถี่ = 17) รองลงมา คือ ควรจัดให้มีสถานที่ไว้ติดต่อสอบถามรายละเอียดและประชาสัมพันธ์ (ค่าความถี่ = 13)

4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน ควรแก้ปัญหาให้เสร็จเป็นรายบุคคลไป (ค่าความถี่ = 17) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการใหม่เรื่อย ๆ (ค่าความถี่ = 10)

5. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ สำนักงานควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสาร (ค่าความถี่ = 12) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต (ค่าความถี่ = 8)

6. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ ควรส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ประชาชน นักศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น (ค่าความถี่ = 24) รองลงมา คือ ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้มากกว่านี้ (ค่าความถี่ = 14)

7. ด้านประชาสัมพันธ์เศรษฐกิจอาเซียน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ ควรมีเนื้อหาข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเศรษฐกิจของประเทศในอาเซียน (ค่าความถี่ = 16) รองลงมา คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน (ค่าความถี่ = 13)

8. ด้านประชาสัมพันธ์และวัฒนธรรมอาเซียน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ดังนี้ ควรมีการส่งเสริมให้มีแหล่งความรู้เกี่ยวกับเครือข่ายประชาคมอาเซียนทั้งในรูปแบบเอกสาร วิดีทัศน์ และสื่อมัลติมีเดียอย่างหลากหลาย (ค่าความถี่ = 17) รองลงมา

คือ ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ มาให้ความรู้ ความเข้าใจกับบุคคลกร เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและเกิดพัฒนาเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น (ค่าความถี่ = 12)

ระยะที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ บุคคล ผลการวิจัยปรากฏผล ดังนี้

### 1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

“เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม โดยคำนึงถึงความเสมอภาค เป็นหลักการให้บริการประชาชน ควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน และควรปฏิบัติงานด้วยความสุภาพอ่อนน้อม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ควร ปฏิบัติหน้าที่ยึดหลักการให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ความสุภาพอ่อนน้อม ด้วยความเป็นมิตร

### 2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

“เจ้าหน้าที่ควรมีความตรงต่อเวลา ควรปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว และการให้บริการควรเป็นไปตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา โดยจัดให้มีบริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 6 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สรุปได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตรงต่อเวลา รวดเร็ว เป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

### 3. ด้านความพอเพียงในการให้บริการ

“ในด้านสถานที่ควรมีการจัดหาที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวน ในด้านสาธารณูปโภคควรมีห้องน้ำที่สะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 7 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และในการให้บริการควรมีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการใช้ในการกรอกข้อมูล”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 8 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดหาสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยสอดส่องดูแลรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 9 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความพอเพียงในการให้บริการ สรุปได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น การจัดหาที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวน ในด้านสาธารณูปโภคควรมีห้องน้ำที่สะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และในการให้บริการควรมีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับให้ประชาชนสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

#### 4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

“เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบ และติดตามงานจนกว่าจะแล้วเสร็จ เมื่อมีการปฏิบัติหน้าที่แทนกันเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ต่อจากเจ้าหน้าที่เดิมควรติดตามงานเพื่อให้ความต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดการบริการเกิดความสะดุดและล่าช้าลง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“ในระบบการให้บริการควรเป็นแบบเบ็ดเสร็จ หรือแล้วเสร็จภายในจุดเดียว สำหรับการให้บริการที่มีลักษณะงานเกี่ยวเนื่อง และสามารถเชื่อมโยงกันได้”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 11 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่อง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 12 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็นปัจจุบัน และมีภาพกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่น”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 13 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดการบริการเกิดความสะดุดและล่าช้าลง บริการแล้วเสร็จภายในจุดเดียวสำหรับการให้บริการที่มีลักษณะงานเกี่ยวเนื่อง สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่อง ปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็นปัจจุบัน และมีภาพกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัด

#### 5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำเอกสารคำร้องขอรับบริการที่มีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งการจัดทำคู่มือและแผ่นพับไว้ให้บริการสำหรับประชาชนผู้เข้ามาติดต่อราชการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 14 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการ จัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางาน หรือปรับปรุงการบริการ ให้คุณภาพและมีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 15 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรเปิดช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 16 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการพัฒนาวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 17 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ สรุปได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำเอกสารคำร้องขอรับบริการที่มีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการจัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชน รวมทั้งพัฒนาวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ

## 6. ด้านประชากรเมืองและความมั่นคงอาเซียน

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ อันเกี่ยวกับ การปกครองในรูปแบบต่าง ๆ ในประเทศอาเซียน รวมทั้งผู้นำและคณะผู้บริหาร เพื่อให้ผู้สนใจเข้ามาศึกษา”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 18 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับเสถียรภาพอย่างรอบด้าน มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 19 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 20 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการกำหนดนโยบายและงบประมาณในการดำเนินงานของสำนักประชาสัมพันธ์ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จัดให้มีแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาสู่ประชาคมอาเซียนอย่างชัดเจน มีการวางแผนการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของ บุคลากรในด้านภาษาต่างประเทศ รวมถึงสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีการพัฒนาระบบงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 21 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ การสื่อสารสัมพันธ์ และจัดให้มีการวางระบบการบริหารงาน ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 22 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน สรุปได้ว่า ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ อันเกี่ยวกับ การปกครองในรูปแบบต่าง ๆ ในประเทศอาเซียนมีเนื้อหาครบด้าน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของ บุคลากรในด้านภาษาต่างประเทศ ควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ให้มีการวางระบบการบริหารงาน ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 7. ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 23 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 24 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 25 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในด้านการจัดการเรียนรู้ นวัตกรรมหรือกิจกรรมใหม่ ๆ ร่วมกับเครือข่ายประชาคมอาเซียน และควรลงทุนในการพัฒนาระบบโครงสร้างเทคโนโลยีระบบเครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ และระบบฐานข้อมูลการปฏิบัติงาน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 26 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สรุปได้ว่า สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในด้าน สถิติ ตัวเลข หรือ ข้อมูลการติดต่อค้าขายระหว่างกันเกี่ยวกับการทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่งกับอาชีพของประชาชนในประเทศอาเซียนและระบบฐานข้อมูลการปฏิบัติงาน

## 8. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอื้ออาทร”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 27 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับการมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีความมั่นคง  
ทางสังคม”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 28 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติสมาชิก”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 29 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ  
การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 30 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการส่งเสริมให้มีแหล่งความรู้  
เกี่ยวกับเครือข่ายประชาคมอาเซียนทั้งในรูปแบบเอกสาร วิดีทัศน์ และสื่อมัลติมีเดีย อย่างหลากหลาย  
อาจมีการจัดสภาพห้องเรียนหรือจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้อาเซียนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 31 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญด้าน  
ภาษาต่างประเทศ มาให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคคลกร เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ  
ประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น และเกิดพัฒนา รวมถึงมีการจัดทำแผนการนิเทศให้เป็นรูปธรรม  
ที่ชัดเจนมากขึ้น มีการนิเทศ กำกับติดตาม เป็นระยะ ๆ เพื่อนำผลการใช้มาปรับปรุงแก้ไข พัฒนา  
และกระตุ้นให้ผู้เข้ารับบริการพัฒนาตามธรรมชาติอย่างต่อเนื่องและเต็มศักยภาพจนเกิด  
ประสิทธิภาพ”

(ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 32 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

จากการสัมภาษณ์ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน สรุปได้ว่า สำนัก  
ประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรพัฒนาเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละ  
ประเทศอาเซียน ด้านสวัสดิการทางสังคมกับประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติ และมี  
เนื้อหาการประชาสัมพันธ์ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน มีการส่งเสริม



ให้มีแหล่งความรู้เกี่ยวกับเครือข่ายประชาคมอาเซียน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น และเกิดพัฒนา เป็นระยะ ๆ และกระตุ้นให้ผู้เข้ารับบริการพัฒนาตามธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง และเต็มศักยภาพจนเกิดประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 267 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางเครจซีและมอร์แกน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้รับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ในปีงบประมาณ 2558 จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 8 ด้าน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา คือ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.25$ ) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.08$ ) และด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ( $\bar{X} = 2.61$ ) ตามลำดับ อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ( $\bar{X} = 2.40$ ) รองลงมา คือ ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\bar{X} = 1.95$ ) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จำแนกระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ รวมทั้งด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

2.3 จำแนกอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีดังนี้

3.1 ควรส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้ประชาชน นักศึกษารวมทั้งบุคคลทั่วไป ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น (ค่าความถี่ = 24)

3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ (ค่าความถี่ = 18)

3.3 เจ้าหน้าที่มืออยู่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการเวลาที่มีผู้มาติดต่อพร้อมกัน  
(ค่าความถี่ = 17)

3.4 เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน ควรแก้ปัญหาให้เสร็จเป็นรายบุคคลไป  
(ค่าความถี่ = 17)

3.5 ควรมีเนื้อหาข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเศรษฐกิจของประเทศในอาเซียน  
(ค่าความถี่ = 16)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์  
ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น จากการสัมภาษณ์ สรุปผล ได้ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ยึดหลักการให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ความสุภาพอ่อนน้อม ด้วยความเป็นมิตร

4.2 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตรงต่อเวลารวดเร็ว เป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

4.3 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น การจัดหาที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนในด้านสาธารณูปโภคควรมีห้องน้ำที่สะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ และในการให้บริการควรมีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับให้ประชาชนสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดการบริการเกิดความสะดุดและล่าช้าลง บริการแล้วเสร็จภายในจุดเดียวสำหรับการให้บริการที่มีลักษณะงานเกี่ยวเนื่อง สำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็นปัจจุบัน และมีภาพกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัด

4.5 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรจัดทำเอกสารคำร้องขอรับบริการที่มีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการจัดทำกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชน รวมทั้งพัฒนาวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ

4.6 ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ อันเกี่ยวกับ การปกครองในรูปแบบต่าง ๆ ในประเทศอาเซียนมีเนื้อหาครบถ้วน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของ บุคลากรในด้านภาษาต่างประเทศ

ควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ให้มีการวางระบบการบริหารงาน ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

4.7 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในด้าน สถิติ ตัวเลข หรือข้อมูลการติดต่อค้าขายระหว่างกันเกี่ยวกับการทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่งกับอาชีพของประชาชน ในประเทศอาเซียนและระบบฐานข้อมูลการปฏิบัติงาน

4.8 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรพัฒนาเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละประเทศอาเซียน ด้านสวัสดิการทางสังคมกับประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติ และมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน มีการส่งเสริมให้มีแหล่งความรู้เกี่ยวกับเครือข่ายประชาคมอาเซียน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น และเกิดพัฒนาเป็นระยะ ๆ และกระตุ้นให้ผู้เข้ารับบริการพัฒนาตามธรรมชาติอย่างต่อเนื่องและเต็มศักยภาพจนเกิดประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

อภิปรายผลตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคุณยข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ยังขาดเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์อันที่เกี่ยวกับความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ขาดการอำนวยความสะดวกในข้อมูลด้านการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศในอาเซียน การให้บริการในแต่ละขั้นตอนยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ได้

ซึ่งผลการวิจัยนั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 30 - 55) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : 55 - 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีโยธาสาธารณะ

การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง

**อภิปรายผลตามสมมติฐาน ข้อที่ 2** ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น แตกต่างกัน

### 1. จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีลักษณะที่เหมือนกัน ในด้านประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน อัน ได้แก่ ข้อมูลด้านภูมิภาคความเจริญมั่งคั่ง การแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน และข้อมูลเกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมของชาติอาเซียน ซึ่งผลการวิจัยนั้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เศรษฐชัย จิตุชัย (2547 : 65 - 70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากงานทะเบียนท้องถิ่น จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของสมโภช แก้วหนูนวล (2550 : 46 - 48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา ประเภทของงาน การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่าง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภรัักษ์ เส็มหมัด (2544) ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพศ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งสุมา ช่างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็น ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 2. จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับมีลักษณะที่เหมือนกัน ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความตรงต่อเวลา และขั้นตอนการให้บริการสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งผลการวิจัยนั้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภรัถย์ เส็มหมัด (2544) ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพศ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 3. จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับ ด้านการให้บริการต่างกัน อันได้แก่ ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือแล้วเสร็จในจุดเดียว รวมทั้งความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่างไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีระชัย ระพีพิณฑ์ (2550 : 67 - 79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรเพิ่มเนื้อหา การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลประเทศในภูมิภาคอันเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

รวมทั้งกรอบความร่วมมือ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ประชาชน มีความปลอดภัยและมั่นคง

1.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรส่งเสริมกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกันและความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ

1.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมหรือนิทรรศการการแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านวัฒนธรรมของชาติอาเซียน

1.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านความเร็วของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกไม่ยุ่งยาก

1.5 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีแนวทางในการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ มีใจรักในการบริการ รวมทั้งการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือแล้วเสร็จในจุดเดียว

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม


- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). “ประหยัดและบริการ,” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน้า 48 - 50. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกศล สถิตธรรมจิตร. (2551). “คนไทยกับอาเซียนและเหตุผลที่คนไทยควรรู้จักอาเซียน” ใน *วิทยุสารานุกรมย์*. เจษฎา กตเวทิน. หน้า 10 - 13. กรุงเทพฯ ฯ : ภาพพิมพ์.
- จารุบุญณณ์ ปาณานนท์. (2533). “การสร้างสรรค้จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ,” *จุดสารการท่องเที่ยว*. ปีที่ 9 เล่มที่ 2.
- เฉลา การค้า. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษากรณี การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย*. กรุงเทพฯ ฯ : ปัญหาพิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูชาติ แนนพลกรัง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา*. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชษฐชัย จตุชัย. (2547). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐพัชร ถ้อยประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2540). *การบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- ธีระ อัครมาส. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเรือเสาะ  
จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม  
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระชัย ระพิทย์พันธ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร  
ของเทศบาลตำบลวังสะพุง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล มหากลั่น. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี.  
ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจพร พุฒคำ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
จันทร์เกษม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฐม มณีโรจน์. (2540). ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ประชาสัมพันธ์, สำนัก. (2558). ข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน. สำนักประชาสัมพันธ์  
เขต 1 ขอนแก่น.
- ประชาสัมพันธ์, กรม. (2554). ประเทศไทยกับอาเซียน. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานประชาสัมพันธ์  
ต่างประเทศ กรมประชาสัมพันธ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ ฯ :  
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปราโมทย์ ครอบยุทธ์ และคณะ. (2545). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลนครขอนแก่น. ขอนแก่น : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ  
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิภพ อุดม. (2537). “การตลาดสำหรับธนาคาร,” วารสารบริหารธุรกิจ. ฉบับที่ 17 ฉบับที่ 66 :  
62 - 65.

- ภัทธีรา บุรี. (2545). **ทัศนะของแหล่งข่าวต่อบทบาทสื่อมวลชนในการรายงานและวิเคราะห์ข่าวเศรษฐกิจ**. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ ๑ : สุวีริยาสาส์น.
- รัตนา สวาสดิพันธุ์. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งสุมา ช้างเขียว. (2552). **ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษณ์**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เรืองบุญ สิริธรรังศรี. (2535). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา - เน้นสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. (2535). **ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีเฉพาะสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2544). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ ๑ : บพิศการพิมพ์.

- ศิริชัย ศิริโปล์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษากรณีเฉพาะกรณีการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมเพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่ 4 มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ ฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศุภรักษ์ เต็มหมัด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. : กรณีศึกษา อบต.ตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2544). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชัย เลิศสิทธิวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.เอ็น เทอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมโภช แก้วหนูนวล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง. รายงานการศึกษานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิตา สอนศรี. (2552). การจัดการสิ่งแวดล้อมในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปั้นมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมรัตน์ กลั่นการดี. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2539). การวางแผนโครงการและการศึกษาความเป็นไปได้. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
(ม.ป.ท.).
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย  
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร วิริยะพรรณพงศา. (2555). “นักข่าวไทยทำไมต้องอาเชียน,” ในราชดำเนิน. เสถียร วิริยะ  
พรรณพงศา. หน้า 8 - 9. กรุงเทพฯ ฯ : สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ.
- อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน  
อำเภอ เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาสารคาม.
- Bouman, James S. And David L. Jr Norman. (1975). “Attitudes Toward the Public Service : A  
Survey of University Students,” **Public Personnel Management**. Vol. 18 No. 30  
: 113 - 121.
- Brian, Stipak. (1979). “Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a  
performance Indicial,” **Public Administration Review**. Vol. 20 No. 36 : 46 - 52.
- Davis, Keith. (1967). **Human Relations At Work**. New York : McGraw - Hill.
- Donabedian A. (1980). The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Michigan :  
Health Administration Press.
- Gundlach, Jame H. and Nelson P. Reaid. (1983). “A Scale For the Measurement of Consumer  
Satisfaction with Social ervice,” **Journal of Social Research**. Vol. 38 No. 20 : 37 - 50.
- Millet, John D. (1954). **Management In the Public Service**. 2<sup>nd</sup> ed. New York : McGraw - Hill.
- Yamane Taro. (1973). **Statistics and Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L. Berry. (1990). Delivering Quality Service : Balancing  
Customer Perceptions. New York : The Free Press.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยที่สุด จำนวน 8 ด้าน

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบทุกขั้นตอน ทุกข้อ ข้อมูล สมบูรณ์ จะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และใช้เฉพาะการวิจัย ครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคคล หรือหน่วยงานและจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวม และผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพบูลย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ ตามความเป็นจริงของท่าน

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญาปริญญาตรี หรือสูงกว่า

## 3. อาชีพ

 ข้าราชการ พนักงานบริษัท หรือรับจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย กำลังศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนัก  
ประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกของใดช่องหนึ่งท้ายคำถามแต่ละข้อ  
ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่เป็นของท่านในแต่ละข้อ

ข้อที่	การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1

ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

1.	ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง					
2.	ความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ นำผู้มารับบริการ					
3.	การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลเท่า เทียมกัน					
4.	ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับ บริการอย่างเสมอภาค					
5.	มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือก ปฏิบัติ					

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

1.	ความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
2.	ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ					
3.	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4.	ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบ หรือขั้นตอนการให้บริการ					

ข้อที่	การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
5.	ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ					

## ด้านความเพียงพอในการให้บริการ

1.	ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอรับบริการ สำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
2.	ความเพียงพอของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับ ผู้มารับบริการ					
3.	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ					
4.	ความเพียงพอสำหรับอุปกรณ์เครื่องเขียน สำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล					
5.	ความเพียงพอและเหมาะสมของสถานที่ จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการ					

## ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

1.	ความรับผิดชอบและติดตามงานของ เจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ					
2.	ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้ว เสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยง ต่อเนื่อง					
3.	การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง					
5.	การปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เป็น ปัจจุบัน					

ข้อที่	การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1

ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

1.	เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2.	คู่มือและแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการ ผู้มาติดต่อราชการ					
3.	วิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน ต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น หรือ อื่น ๆ					
4.	ความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทาง อินเทอร์เน็ต					
5.	วัสดุ หรือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีสำหรับ สนับสนุนการให้บริการ					

ด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

1.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มุ่งให้ประเทศ ในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ					
2.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ แก้ไขความขัดแย้งระหว่างกัน ได้ด้วยดี					
3.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ เสถียรภาพอย่างรอบด้าน					
4.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบ ความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคาม ความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิม เพื่อให้ ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง					

ข้อที่	การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
5.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง					

ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ					
2.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน					
3.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง					
4.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้					
5.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน					

ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

1.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมเอืออาทร					
2.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีสวัสดิการทางสังคมที่ดี					
3.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมีความมั่นคงทางสังคม					

ข้อที่	การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น	ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประชา สังคมและวัฒนธรรมอาเซียนชาติสมาชิก					
5.	มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมชาติอาเซียน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์  
ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 1 ขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการแก่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์  
เขต 1 ขอนแก่น

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านความพอเพียงในการให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

.....  
.....  
.....

5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

.....  
.....  
.....

6. ด้านประชากรการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

.....  
.....  
.....

7. ด้านประชากรเศรษฐกิจอาเซียน

.....  
.....  
.....

8. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

.....  
.....  
.....

“ขอขอบคุณ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม”

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

### คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่เป็นผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด
2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

**ตอนที่ 2** แบบสัมภาษณ์รายบุคคลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสัมภาษณ์

ณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพบุลย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



### แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

ผู้วิจัย ญัฐพล ฉัตรพงศ์ไพบุลย์  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ดำเนินการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ระหว่างเวลา ..... น. ถึง เวลา ..... น.

ณ .....

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....นามสกุล .....
2. อาชีพ.....
3. สถานที่ทำงาน.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านความพอเพียงในการให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

.....

.....

.....

5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

.....

.....

.....

6. ด้านประชากรการเมืองและความมั่นคงอาเซียน

.....

.....

.....

7. ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

.....

.....

.....


8. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ ครั้งนี้”



ภาคผนวก ข


ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่า IOC ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต 1 ขอนแก่น

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
1. ด้านความเท่าเทียมกันในการ ให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ	12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ	17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ	21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
	22	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7. ด้านประชากรการเมืองและ ความมั่นคงอาเซียน	26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	33	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	34	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9. ด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรม อาเซียน	35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	37	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	38	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	39	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	40	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item - Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
A1	123.4500	106.8179	.4915	.7767
A2	122.4500	111.0231	.5239	.7804
A3	123.7500	97.9872	.7524	.7598
A4	123.7750	97.6147	.5344	.7714
A5	122.1750	116.0968	.3690	.7924
B1	122.6750	97.5583	.5701	.7688
B2	124.5750	100.0968	.6775	.7647
B3	124.9500	103.0231	.4757	.7756
B4	123.1750	110.9686	.3297	.7887
B5	122.3250	113.6609	.3822	.7895
C1	122.2250	115.1532	.3057	.7914
C2	122.6500	112.6949	.3281	.7849
C3	122.2250	118.3327	.3846	.7964
C4	123.3250	108.7891	.3909	.7861
C5	121.7750	115.1532	.3593	.7879
D1	121.6750	117.8660	.3945	.7921
D2	122.3500	115.4128	.3676	.7943
D3	124.6500	104.6949	.6501	.7705
D4	122.2250	118.3327	.3846	.7964
D5	123.3250	108.7891	.3909	.7861
E1	121.7750	115.1532	.3593	.7879
E2	121.6750	117.8660	.3945	.7921
E3	122.3500	115.4128	.3676	.7943
E4	124.6500	104.6949	.6501	.7705
E5	124.3500	111.7718	.9447	.7840
F1	124.6250	114.4455	.3098	.7930

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item - Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
F2	124.0500	112.8179	.4272	.7837
F3	124.0750	110.9942	.5993	.7797
F4	124.1500	116.6436	.3610	.7917
F5	124.0750	115.5071	.3681	.7894
G1	124.0750	110.9942	.5993	.7797
G2	125.0250	117.9737	.3596	.7947
G3	124.6500	104.6949	.6501	.7705
G4	125.3500	114.6436	.9472	.7877
G5	124.7000	117.3436	.3180	.7918
H1	123.9000	119.7846	.9511	.7973
H2	124.2250	117.3583	.3139	.7931
H3	124.2250	125.3071	.7129	.8079
H4	123.8750	119.9583	.3775	.7975
H5	123.8250	121.0199	.4254	.7993


#### หมายเหตุ

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 40

Alpha = .9774





ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศรป. ๖๐๐๓๓/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายศักดิ์ศิริ หยวกนิมพลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพวัลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๑๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านภาษา
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๖๐๐๓๓/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายพรพิทักษ์ แม่นศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพวัลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๑๑๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาส)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๖๐๐๓๓/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพวัลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๑๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๖๐๐๓๗/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๕๔๐๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ ขอนแก่น

ด้วย นายณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพวัลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๔๒๖๐๐๑๐๑๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ ขอนแก่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๖๐๐๓๓/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ ขอนแก่น

ด้วย นายณัฐพล ฉัตรพงศ์ไพวัลย์ รหัสประจำตัว ๕๕๔๒๖๐๐๑๐๑๑๙ นักศึกษา  
ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์หนองคาย กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน  
สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาต  
ให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับ  
บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนสำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ ขอนแก่น จำนวน ๒๙๐ คน  
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๓๒๓๕๕๕

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายณัฐพล นัตรพงศ์ไพบูลย์
วันเกิด	13 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	14 ซอย 4/3 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ที่อยู่ปัจจุบัน	14 ซอย 4/3 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่ทำงาน	แห่งประเทศไทยจังหวัดมหาสารคาม กรมประชาสัมพันธ์
ตำแหน่ง	นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ สถานีวิทยุกระจายเสียง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
พ.ศ. 2551	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2560	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY