

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่ม
เพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

People's Satisfaction towards the services of Bottles Drinking Water
from the Royal Thai Army Disaster Mitigation Vehicles by the Engineer
Department Phramongkutklao Hospital

ชัยธัช เกตุบุญส่ง¹ วิเชียร วิทยอดม²

Chaitut Kerdboonsong, Wichian Vitayaudom

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่รับน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.56$, S.D.=0.50) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.49$, S.D.=0.60) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.47$, S.D.=0.68) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$, S.D.=0.66) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.42$, S.D.=0.60) ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ

Received: 022-07-14 Revised: 2022-08-17 Accepted: 2022-08-18

¹ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University. Corresponding Author e-mail: earthchaitut2@hotmail.com

² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University. e-mail: Apichap@sau.ac.th

การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ประชาชนให้คำแนะนำว่า ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนให้มากขึ้น

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจของประชาชน; การให้บริการ; น้ำดื่มบรรจุขวด

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of people's satisfaction towards the service of bottled water from the Army's drinking water production vehicles for disaster relief by the Engineer Department at Phramongkutklao Hospital, 2) to compare the level of people's satisfaction towards the service of bottled water from the Army's drinking water production vehicles for disaster relief by the Engineer Department at Phramongkutklao Hospital classified by personal factors and 3) study problems and suggestions about the service of bottled water from the Army's drinking water production vehicles for disaster relief by the Engineer Department at Phramongkutklao Hospital. The sample group used in the research included people who received bottled water, 400 people. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-Test, and ANOVA. The results of the research were as follows: 1) The level of people's satisfaction towards the service of bottled water from the Army's drinking water production vehicle for disaster relief by the Engineer Department at Phramongkutklao Hospital overall was at a moderate level ($\bar{x} = 3.48$, S.D.=0.53). When considering each aspect, it was found that in terms of providing services equally with the highest average score ($\bar{x} = 3.56$, S.D.=0.50), followed by timely service ($\bar{x} = 3.49$, S.D.=0.60), progressive service ($\bar{x} = 3.47$, S.D.=0.68), adequate services ($\bar{x} = 3.45$, S.D.=0.66) and continuous service ($\bar{x} = 3.42$, S.D.=0.60), 2) People with different gender, ages, education levels, occupation, and monthly incomes were satisfied with the service of bottled water was significantly different at the 0.05 level, and 3) people advise that there should be an increase in the number of staff in service as much as possible, followed by the number of seats for more people.

Keywords: People's Satisfaction; The Services; Bottles Drinking Water

บทนำ (Introduction)

องค์การอนามัยโลก หรือ WHO (World Health Organization) ประกาศยกระดับการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส สายพันธุ์ใหม่ หรือ COVID-19 ซึ่งย่อมาจาก Coronavirus Disease Starting in 2019 จากโรคระบาด (Epidemic) เป็นโรคระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งพิจารณาจากหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ 1. ไวรัสสามารถก่อให้เกิดอาการป่วยจนถึงเสียชีวิต 2. มีการติดต่อระหว่างคนสู่คน 3. การแพร่ระบาดลุกลามไปทั่วโลก ณ เวลาที่ประกาศมีผู้ติดเชื้อ 118,000 คนทั่วโลกใน 114 ประเทศและเสียชีวิต 4,291 คน (World Health Organization, 2020) โดยคาดว่าตัวเลขจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งอาจเปรียบเทียบความรุนแรงได้เท่ากับโรคซาร์สมากที่สุด อีกทั้งองค์การอนามัยโลกหรือ WHO ยังไม่สามารถหาที่มาของเชื้ออย่างชัดเจน โดย โรคโควิด-19 สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทาง การไอ จาม สัมผัสโดยตรงกับสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลายของผู้ติดเชื้อ จะมีอาการหลายแบบ ตั้งแต่ติดเชื้อมีอาการ อาการเล็กน้อยคล้ายเป็นไข้หวัดธรรมดา อาการปานกลางเป็นปอดอักเสบ และอาการรุนแรงมากจนอาจเสียชีวิต สำหรับกลุ่มเสี่ยงต่อการสัมผัสเชื้อนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกเพศทุกวัย แต่ในกลุ่มเสี่ยงสูงที่อาจเกิดการสัมผัสเชื้อมาก ได้แก่ ผู้ที่อาศัยในพื้นที่เสี่ยงต่อการสัมผัสโรค หรือประเทศหรือเมืองที่มีการระบาดของโรคอย่างต่อเนื่อง บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีโรคประจำตัว 7 กลุ่มโรค ได้แก่ โรคทางเดินหายใจเรื้อรัง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคไตวายเรื้อรัง โรคหลอดเลือดสมอง โรคอ้วน โรคเบาหวาน เป็นต้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

เนื่องจากโรคโควิด-19 เป็นโรคใหม่จึงไม่มีภูมิคุ้มกันในคนทั่วไป ทำให้จำนวนผู้ที่ติดเชื้อมีมากส่งผลให้เกิดการเสียชีวิตจำนวนมากซึ่งมาตรการป้องกันต่างๆ ในปัจจุบัน ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือ การทำความสะอาดสถานที่และพื้นผิวสัมผัสร่วม การรักษาระยะห่างทางสังคม การงดจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มคนจำนวนมาก การกักตัวผู้ที่มีความเสี่ยงส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ระบบเศรษฐกิจและไม่สามารถป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างสมบูรณ์ หลายประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยจึงได้มีการคิดค้นและพัฒนาวัคซีนโควิด-19 ซึ่งเป็นความหวังในการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่ระบาดของโรค ลดความรุนแรงจากการติดเชื้อ และลดอัตราการเสียชีวิต (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการวัคซีนป้องกันโควิด-19 อย่างทั่วถึง และเป็นไปตามเป้าหมาย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าซึ่งเป็นสถานพยาบาลภาครัฐที่มีศักยภาพเพียงพอในการเป็นสถานที่ให้บริการวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ได้ดำเนินการลงทะเบียนให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะเข้ารับวัคซีนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (กระทรวงสาธารณสุข, 2564) ส่งผลให้มีประชาชนจำนวนมากเข้ามาใช้บริการฉีดวัคซีน ดังนั้น กองทัพบก โดยกรมการทหารช่างจึงได้จัดทำถังพอลิเอทิลีน ทำการผลิตน้ำดื่มด้วยเครื่องผลิตน้ำดื่มระบบ RO (Reverse Osmosis) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ของหน่วย เพื่อบรรเทาสาธารณภัยในการช่วยเหลือประชาชน ซึ่งทำการติดตั้งบนรถยนต์บรรทุกขนาด 2.5 ตันขึ้นไปโดยไม่ต้องดัดแปลง อาศัยผู้ดำเนินงานเพียง 3 คน สามารถผลิตน้ำดื่มจากแหล่งน้ำธรรมชาติ

ทั่วไป และมีกำลังผลิตน้ำอุปโภคไม่น้อยกว่า 1,000 ลิตร/ชั่วโมง และผลิตน้ำบริโภคด้วยระบบกรองแบบ RO และฆ่าเชื้อด้วยแสง UV ไม่น้อยกว่า 500 ลิตร/ชั่วโมง โดยได้ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด ขนาด 600 มิลลิลิตรนำไปบริการให้กับบุคลากรทางการแพทย์ และประชาชนที่เดินทางมาฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ลักษณะการสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

และความพึงพอใจของประชาชน เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากกรณีผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับน้ำดื่มบรรจุขวดจากกรณีผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชาชนที่รับน้ำดื่มบรรจุขวด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran (1977) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลทุกวัน ในช่วงเวลา 09.00 – 11.00 น. จนกว่าจะครบจำนวน 400 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีแบบสอบถามทั้งหมด 1 ชุดแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากกรณีผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากกรณีผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความต้องถูกต้องของเนื้อหา ความครบถ้วนของเนื้อหา และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการแบบสอบถาม และทำการทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยทำการทดลองใช้กับกำลังพล ข้าราชการ กองทัพบก หน่วยกองพลาธิการ กองพลทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยาน จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบวัดความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.94

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยให้กลุ่มตัวแบบตอบแบบสอบถามโดยตรงให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติ T-Test และ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยใช้ Post Hoc Test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์รายคู่

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$, S.D.=0.53) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.56$, S.D.=0.50) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.49$, S.D.=0.60) ต่อมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.47$, S.D.=0.68) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$, S.D.=0.66) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.42$, S.D.=0.60) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.56	0.50	มาก

2. การให้บริการอย่างทันเวลา	3.49	0.60	ปานกลาง
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.45	0.66	ปานกลาง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.60	ปานกลาง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	0.53	ปานกลาง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.61$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลอย่างเท่าเทียม จัดเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.56$) ต่อมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ในการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และถูกต้อง ($\bar{x} = 3.53$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีการรับผลประโยชน์กับผู้ให้บริการทุกระดับ ($\bar{x} = 3.52$)

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามกำหนดระยะเวลา ตามข้อระเบียบที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.53$) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.44$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงเงื่อนไขของวัน เวลา ที่กำหนด ($\bar{x} = 3.33$)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาคารสถานที่ มีขนาดเหมาะสม สามารถรองรับปริมาณ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกมีความพร้อม และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้เหมาะสมและมีจำนวนปริมาณ เพียงพอ ($\bar{x} = 3.45$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ ($\bar{x} = 3.38$)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแม้เป็นช่วงเวลาพักกลางวัน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.51$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถบอกข้อมูลผู้รับบริการเมื่อถูกสอบถามความคืบหน้าของงาน ($\bar{x} = 3.40$) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

สามารถทำงานทดแทนกันได้ ($\bar{x} = 3.39$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่คอยติดตามผลของการทำงานทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 3.38$)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการจัดหาเอกสารคู่มือหรือแผ่นพับไว้ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น ($\bar{x} = 3.49$) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่มีระบบการรับฟังข้อเสนอนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้มาติดต่อ เช่น การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ ($\bar{x} = 3.44$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	t	F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	2.588	-	.010*	✓
อายุ		15.197	.000*	✓
สถานภาพสมรส		2.796	.062	×
ระดับการศึกษา		45.402	.000*	✓
อาชีพ		9.420	.000*	✓
รายได้ต่อเดือน		17.962	.000*	✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

✓ แตกต่างกัน

× ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนให้คำแนะนำว่า ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนให้มากขึ้น ลำดับที่สาม คือ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ แก่ผู้มารับน้ำดื่ม ลำดับที่สี่ คือ ควรมีการเพิ่มป้ายบอกจุดบริการเพื่อให้ประชาชนรับทราบ และลำดับที่ห้า คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำดื่มผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจำรัส มีขุนทด (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาล

เมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งอานนท์ งามอาจวสินกุล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลอย่างเท่าเทียม จัดเรียงลำดับก่อน-หลังอย่าง ต่อมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ในการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์กับผู้ใช้บริการทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามกำหนดระยะเวลาตามข้อระเบียบที่กำหนดไว้ ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงเงื่อนไขของวัน เวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งอานนท์ งามอาจวสินกุล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาคารสถานที่ มีขนาดเหมาะสม สามารถรองรับปริมาณ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกมีความพร้อม และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้เหมาะสมและมีจำนวนปริมาณ เพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทะนงศักดิ์ ดวงมาลา (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อถนนหมายเลข 16 ปากเซ-ช่องเม็ก แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้นถนนหมายเลข 16 ปากเซ - ช่องเม็ก แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแม้เป็นช่วงเวลาพักกลางวัน มีคะแนนเฉลี่ย

สูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถบอกข้อมูลผู้รับบริการเมื่อถูกสอบถามความคืบหน้าของงาน ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้ และเจ้าหน้าที่คอยติดตามผลของการทำงานทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งอรุณ อังอาจสินกุล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการจัดหาเอกสารคู่มือหรือแผ่นพับไว้ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้มาติดต่อ เช่น การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตามข้อร้องเรียนไปปรับปรุง แก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากการผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวรรณ จงไกรจักร และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอมากอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์กับผู้ใช้บริการทุกระดับ ดังนั้นจึงควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนเกี่ยวกับคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติเพื่อเป็นการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์กับผู้ใช้บริการทุกระดับ

1.2 การให้บริการอย่างทันเวลา จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอมากอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงเงื่อนไขของวัน เวลา ที่กำหนด ดังนั้นจึงควรอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีการบริการเต็มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามข้อตกลงเงื่อนไขของวัน เวลา ที่กำหนด

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอมากอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการและขั้นตอนในการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอมากอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้มาติดต่อ เช่น การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิต้ม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายและวางแผนอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอมากอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้เน้นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้การบริการนั้นดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้ำดื่มบรรจุขวดจากรถผลิตน้ำดื่มเพื่อบรรเทาสาธารณภัยของกองทัพบก โดยกรมการทหารช่าง โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุข เพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรค
โควิด-19. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). นนทบุรี: กระทรวง
สาธารณสุข.
- กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). ทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด
สงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- จำรัส มือขุนทด. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาล
เมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ทะนงศักดิ์ ดวงมาลา. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อถนนหมายเลข 16 ปากเซ- ช้อง
เม็ก แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. การค้นคว้าอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.
- พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งอานนท์ องอาจสินกุล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวรรณ จงไกรจักร และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย. 1(6), 1 – 16.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley and Sons Inc.