



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

การประชุมวิชาการระดับชาติ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2560

“การบูรณาการความรู้ สู่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

วันศุกร์ที่ 24 มีนาคม 2560

ฉบับที่ 3/6 ด้านสังคมศาสตร์และสหวิทยาการ

NORTH BANGKOK UNIVERSITY

การประชุมวิชาการระดับชาติ "การบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน" ประจำปี 2560

จัดทำโดย สำนักวิจัย และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษา

ดร.ประเสริฐ ประวัตินุ่งเรือง อธิการบดี

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สายหยุด จำปาทอง

ดร.สิทธิพร ประวัตินุ่งเรือง

ศ.ดร.จรรยา สุวรรณทัต

ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ

รศ.ดร.นิตยา สุขเสรีทรัพย์

ดร.ตระกุล จิตวัฒนาการ

รศ.ดร.ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ

ดร.เพชรพลอย ธีระวัฒน์พงศ์

รศ.ดร.เสาวณีย์ สีขงบัณฑิต

ดร.สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์

ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ

ดร.อนันต์ ธรรมชาลย์

ผศ.สุรเดช บุญลือ

ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

ด้านสังคมศาสตร์และสหวิทยาการ

ศ.ดร.พรณี บัวเล็ก

ผศ.ดร.วิวัฒน์ กิตติพิชัย

ศ.ดร.วัลลภ รัฐจัตรานนท์

ผศ.ดร.อัศศกร ไชยพงษ์

รศ.ดร.ทองฟู ศิริวงศ์

ผศ.รศดา เวชฎาพันธ์

รศ.ดร.ปิยะบุตร วานิชพงษ์พันธ์

ดร.दनัย ลิขิตดิรัตน์กุล

รศ.ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ

ดร.ดวง บงกชเกตุสกุล

รศ.ดร.ศรีศักดิ์ สุนทรไชย

ดร.ธิปไตย โสติวรรณ

รศ.ดร.สมศักดิ์ สามีศรีธรรม

ดร.เพ็ญจันทร์ ประดับมุข เซอร์เวอ์

รศ.ดร.เสาวลักษณ์ ชายทวีป

ดร.ภัทราวดี มากมี

รศ.เรื่อนแก้ว ภัทรานุประวัติ

ดร.มงคล กลิ่นกระจาย

รศ.วสันต์ กันอ้า

ดร.วัชรพงษ์ พินิตธารัง

รศ.ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์

ดร.สุดาสุวรรณค์ งามมงคลวงศ์

รศ.อรสา อร่ามรัตน์

ดร.อนุพงษ์ อินฟ้าแสง

ผศ.ดร.กัณวรีช พลุประาษฎ์

ดร.อุไรรัตน์ แยมชุตติ

ผศ.ดร.เพ็ญประภา ภัทรานุกรม

ดร.อุษณี มงคลพิทักษ์สุข

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

ด้านศึกษาศาสตร์

รศ.ดร.ชุตินา มุสิกานนท์

รศ.ดร.ธาวุฒิ ปลื้มสำราญ

รศ.ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์

รศ.ดร.มนสิข สิริสมบุญ

รศ.ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

รศ.ดร.สุวิมณา เขียมอรพรรณ

รศ.ดร.อัญชลี ไสยวรรณ

รศ.ดร.อำนาจ เดชชัยศรี

น.อ.หญิง ดร.สุธิญา จันทร์เจ้าชาย

ดร.ไชแสง พุฒชูชื่น

ดร.จักรกฤษณ์ ไปณะทอง

ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

ดร.ดลฤทัย บุญประสิทธิ์

ดร.ดุชนีย์ สิวังคำ

ดร.ธำรง รัตนภาณุเดช

ดร.นพลักษณ์ หนักแน่น

ผศ.ดร.คงศักดิ์ สังฆมานนท์

ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์

ผศ.ดร.ไพรัช วงษ์ยุทธไกร

ผศ.ดร.ภูมิพงศ์ จอมหงษ์พิพัฒน์

ผศ.ดร.ศรุตดา ชัยสุวรรณ

ผศ.ดร.ศิริพรรณ ศรีวันยงค์

ผศ.ดร.สินธวา คามดิษฐ์

ผศ.ดร.อรุณี หงษ์ศิริวัฒน์

ดร.นवलพรรณ วรรณสุธี

ดร.บุปผา ปลื้มสำราญ

ดร.ภาณุวัฒน์ ศิริบุหงศ์

ดร.วราภรณ์ ไตรติลลันท์

ดร.วาสนา วิสฤตภา

ดร.วิวัฒนา สุานสโร

ดร.วิสูตร โพธิ์เงิน

ดร.ศศิธรดา แวงไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย

ด้านสังคมศาสตร์และสหวิทยาการ

รศ.ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์

ผศ.ดร.สมยศ อวเกียรติ

ผศ.สุรเดช บุญลือ

ดร.โกศล สอดส่อง

ดร. ตระกูล จิตวัฒนากร

ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิต

ดร.วัชระ คำเขียว

ดร.วิยะดา วรานนท์วินิต

ดร.สาธิตชัย แซ่ซิ่น

ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล

ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย

ด้านศึกษาศาสตร์

รศ.ดร.สมศักดิ์ คงเที่ยง

รศ.ดร.เสาวณีย์ ลีขาบัณฑิต

ผศ.ดร.คำเพชร ภูริปริญญา

ผศ.ดร.สุนันท์ ศลโกสุม

ดร.เฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ

ดร.ณรงค์ พิมสาร

ดร.ทรงยศ แก้วมงคล

ดร.เบญจรัตน์ ราชขวาง

ดร.เพชรวัลย์ ถิระวัฒน์รัฐพงศ์

ดร.สิริกาญจน์ ธนวุฒิปิพนิต

ดร.สุวพร เข้มเฮง

ดร.อุทัยวรรณ สายพัฒนา

สารอธิการบดี

การประชุมวิชาการนับว่าเป็นพันธกิจที่จำเป็นและมีความสำคัญยิ่งประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนางานด้านวิชาการและการวิจัย ซึ่งการประชุมวิชาการนอกจากจะเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และ/หรือนวัตกรรมแล้ว ยังเป็นการสร้างความเจริญอกงามทางปัญญาให้เป็นที่พึงของสังคมได้ เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าความเจริญก้าวหน้าของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องบูรณาการองค์ความรู้และ/หรือนวัตกรรมผ่านการนำเสนอผลงานในที่ประชุมทางวิชาการ เป็นการระดมความคิดให้เกิดความลุ่มลึกในวิชาการนั้นๆ ได้ ซึ่งจะเป็นหนทางในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ และนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประจำปี 2560 "การบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน" ในครั้งนี้ นับได้ว่าเป็นบทบาทของมหาวิทยาลัยที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เสริมสร้างและเติมเต็มองค์ความรู้ทางวิชาการ เป็นการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ อีกทั้งจะเป็นการสร้างเครือข่ายทางวิชาการที่เข้มแข็งนำมาซึ่งการบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืนให้แก่สังคมได้ทางหนึ่ง

มหาวิทยาลัยขอขอบคุณคณะกรรมการจัดงานการประชุมวิชาการฯ นักวิจัย นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่เป็นกำลังสำคัญก่อให้เกิดการประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้



(ดร.ประเสริฐ ประวัติรุ่งเรือง)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

NBUS117: พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย

MARKETING MIX TOWARDS CONSUMER BEHAVIOR OF THAI RESTAURANTS ON THE THAILAND-MALAYSIA BORDERS

ลาวัลย์ ทิพย์มาต¹ สุไฉยา กุวิง² อนัส อาแว³ และวัชรระ ชาวสังข์⁴

¹ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

²⁻⁴ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย ที่มีต่อบริการส่วนประสมทางการตลาด กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้บริโภคอาหารไทยที่อาศัยและทำงานในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย กำหนดขนาดตัวอย่าง 150 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกรับประทานอาหารจากรสชาติ อาหารที่เป็นที่รู้จักและขึ้นชื่อในประเทศไทย รับประทานอาหารร้านที่รู้จัก ชื่อผลิตภัณฑ์อาหารจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ชอบรับประทานอาหารรสชาติจัดจ้าน เช่น ต้มยำ แกงส้ม และคะน้าปลาเค็ม ซึ่งอาหารในราคาจานละ 30-60 บาท มีการรับประทานสดทุกวัน รับประทานอาหารในเวลา 6:00-20:00 น. ชอบแนวการตกแต่งร้านอาหารแบบธรรมชาติ นอกจากนี้เห็นว่าควรเน้นการให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองกับลูกค้า และผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อบริการส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ในระดับมาก

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด ร้านอาหารไทย

Abstract

This research aims to study consumers' behavior of restaurants in Thailand bordering Malaysia-Thailand on the marketing mix, demographics include consumers who live and work in the border zone of Thailand-Malaysia. 150 people were samples by convenience sampling. The tool used to collect data was a questionnaire. The statistics for data analysis were frequency, percentage, average, and Standard Deviation

The research found that most consumers choose foods based on taste. The restaurant was well known and established in the faith. Dining restaurant known, buy food products from the place of work/school. The delicious dishes such as salted fish, broccoli, and sour soup. Food prices 30-60 Baht per dish, was eaten fresh daily, eating at 6:00 am. - 8:00 pm. Restaurants like the decor. In addition, it should

focus on providing services in the field of human relations wear friendly to customers. Each customer and consumer opinions on the overall marketing mix at a “high” level in all 4 aspects.

Keywords: Marketing mix, Thai restaurant

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

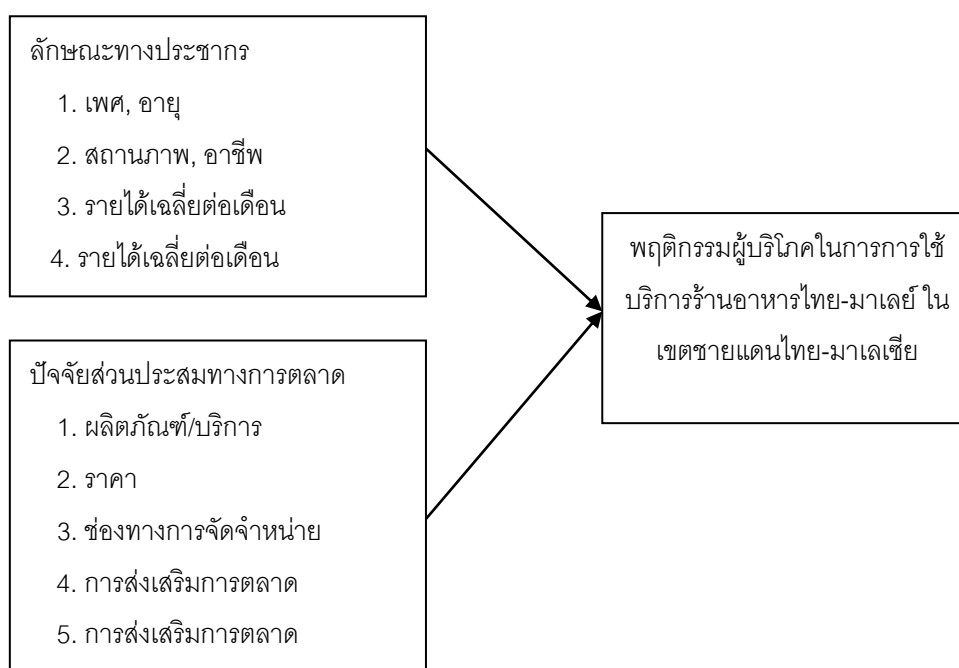
การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกยุคทุกสมัย มีความต้องการในปัจจุบัน 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิต อาหารนับว่าเป็นปัจจัยหลักที่มีความจำเป็นมากที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต เพราะการรับประทานอาหารที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักโภชนาการหรือการรับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ นั้น เป็นการช่วยให้ร่างกายเจริญเติบโต ช่วยซ่อมแซมร่างกายส่วนที่สึกหรอ และช่วยให้ร่างกายมีพลังที่จะสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะผู้คนในเมืองหลวงที่การดำเนินชีวิตอย่างรีบเร่งทั้งในการดำเนินชีวิต การเดินทาง และการทำงาน ดังนั้น การเลือกบริโภคอาหารที่มี ประโยชน์ได้รับสารอาหารครบถ้วนจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกาย รวมถึงการพักผ่อนหรือ การเลือกสถานที่พักผ่อนคลายความเครียดจากการดำเนินชีวิตและการทำงานก็เป็นสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นต้องการด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันร้านอาหารก็สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้นได้ครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน ใช้เป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ระหว่างครอบครัว เพื่อนฝูง หรือผู้ร่วมงาน เป็นต้น ส่งผลให้ร้านอาหารประเภทต่างๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียมากขึ้น ทำให้ธุรกิจร้านอาหารไทยเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ในปี 2551 บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ได้สำรวจและสร้างความแตกต่าง โดยขยายสาขาเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสำหรับทำเลนอก ร้านค้าสมัยใหม่ที่น่าสนใจคือ ร้านอาหารติดกับชายแดนไทย-มาเลเซีย ศูนย์อาหาร (Food court)

นอกจากนี้ร้านอาหารไทยเริ่มได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจะเห็นได้ว่ามีร้านอาหารเปิดใหม่อย่างมากมาย ทำให้หาซื้อเพื่อการบริโภคได้ง่าย การตกแต่งร้านที่ทันสมัยหรือมีแบบแผน ผู้ประกอบการมีการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิก การให้คะแนนสะสมเพื่อแลกอาหารหรือเครื่องดื่ม หรือของรางวัล ฯลฯ ส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น อย่างไรก็ตามการลงทุนเปิดร้านอาหารไทย-มาเลเซีย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียสักแห่งหนึ่ง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องไตร่ตรองและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดร้าน ไม่ว่าจะเป็นส่วนประสมทางการตลาดและการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการบริโภค ทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ หรือสร้างปัญหาให้ในระยะยาว ผู้ลงทุนจึงควรรหาข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนเปิดร้าน อีกทั้งพบว่ายังไม่เคยมีการวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการร้านอาหารไทย-มาเลเซีย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สนใจในการลงทุนดังนั้นจึงเห็นควรมีการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดในการให้บริการร้านอาหารไทย-มาเลเซีย โดยกำหนดการศึกษาวิจัยเฉพาะผู้บริโภคในเขตไทย-มาเลเซีย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งนี้จะได้ข้อมูลไว้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งนิสิต นักศึกษาที่จบการศึกษาแล้วมีความประสงค์ในการเป็นผู้ประกอบการ สามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจร้านอาหารไทยในพื้นที่ดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทย-มาเลเซีย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่เป็นผู้บริโภคอาหารไทย ที่อยู่ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยและทำงานอยู่ในพื้นที่ชุมชนใกล้เคียงตลอดจนนักท่องเที่ยว เพื่อความเหมาะสมผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 150 ตัวอย่าง และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด โดยใช้แบบจำลองส่วนประสมทางการตลาดและส่วนประสมทางการตลาด สำหรับแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใน 4 ด้าน

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. จัดทำหนังสือถึงอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ส่งหนังสือพร้อมนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำผลการตอบไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ นำแบบสอบถามมาให้ค่าคะแนน ตามน้ำหนักของแต่ละข้อเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยทดสอบทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คนมาทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
2. นำข้อมูลมาลงรหัส (coding) และบันทึกผลเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล
3. ตรวจสอบผลการทำบันทึกรหัส
4. นำข้อมูลที่ได้บันทึกแล้วไปประมวลผล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) วิเคราะห์ระดับส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครอบครัวคิดเป็น ร้อยละ 70.10 มีช่วงอายุระหว่าง 20-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.53 มีระดับการศึกษาสูงสุด/กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี คิด

เป็นร้อยละ 57.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้านเอกชน/ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 42.19 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00

2. ส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทยในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกรับประทานอาหารที่สดเพราะชอบในรสชาติของอาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 34.64 เลือกรับประทานอาหารไทยที่ขึ้นชื่อ คิดเป็นร้อยละ 77.93 โดยเลือกอาหารไทย ซึ่งมีตราผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 66.60 เลือกรับประทานอาหารไทยจากร้านที่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 64.63 ซื้อผลิตภัณฑ์อาหารไทยจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.11 ชอบดื่มยำ คิดเป็นร้อยละ 35.72 ซื้ออาหารไทยในราคาจานละ 30-39 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.02

3. ความคิดเห็นของผู้บริโภคอาหารไทยต่อบัณฑิตจบส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และในรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกรับประทานอาหารไทยเพราะมีรสชาติกลมกล่อม (นันทกา สิทธิมงคล และคณะ. 2553: 106) ส่วน

2. ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจากสมาชิกครอบครัว ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภท ต้มยำ แกงส้ม ผัดคะน้า ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-5 คน โดยคนกลุ่มนี้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารไทย ในด้านประเภทของร้านที่ไปใช้บริการเป็นประเภทบึงย่าง ไปใช้บริการรวมกันกับเพื่อน โดยตั้งใจไปรับประทานอาหารไทยในทุกๆ วัน ซึ่งจะเลือกเลือกร้านประจำ ในระยะ 3 เดือนที่ผ่านมาได้ไปใช้บริการ 1-3 ครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะไป รับประทานเป็นครอบครัว 2-5 ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2539) ซึ่งศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับประทาน อาหารนอกบ้านของคนในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย และศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2540) ซึ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นของคนในพื้นที่ เกี่ยวกับความนิยมในการรับประทานอาหารไทย พบว่า ร้อยละ 63.3 เป็นเพศหญิง สถานภาพโสดร้อยละ 53.3 และเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 28.5 และสอดคล้องกับ รุจิรา ถาวร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ผู้บริโภคอาหารแบบบุฟเฟต์พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาต้องเหมาะสมและคุ้มค่ากับคุณภาพสินค้า ด้านช่องทางการจำหน่าย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบร้านอาหารไทยในทำเลที่สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยา วิฑูรภากรณ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม การบริโภคอาหารไทย พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดกับทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ด้านการส่งเสริมการขาย ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบร้านอาหารไทยที่มีรสชาติที่อร่อย ส่วนลดหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลด และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ทีวีในเว็บไซต์ต่างๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชนสรณ์ โตกาน (2551) ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบร้านอาหารไทย ร้านอาหารมีความสะอาด มีการจัดการกลิ่นภายในร้านที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ชนสรณ์ โตกาน (2551) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรม การบริโภคอาหารไทย

ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะอาดของร้าน 12 ด้าน กระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบร้านอาหารบุฟเฟต์ที่มีการเสิร์ฟ หรือเติม อาหารที่ดี รวดเร็ว การเรียกหาพนักงานระหว่างรับประทานอาหาร และการจัดเก็บ ทำความสะอาดโต๊ะอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับ ยุวนิษฐ์ ทิศสกุล (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เรื่องใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย พบว่า ด้านกระบวนการที่มีระดับความสำคัญมาก ได้แก่ การมีภาชนะอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง การทักทายต้อนรับเมื่อเดินเข้ามาในร้าน แคชเชียร์คิดเงินได้ถูกต้องรวดเร็ว ให้บริการอย่างเสมอภาค ประสานงาน กันเป็นอย่างดี มีการจองโต๊ะ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางพัฒนา ดังนี้

1. การพัฒนาด้านระบบบัญชีและการเงินของผู้ประกอบการ ควรมีการเรียนรู้ในการทำระบบบัญชีที่เชื่อถือได้ มีการวางแผนทางการเงิน การทำธุรกรรมผ่านสถาบันการเงิน การเขียนแผนธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา กลุ่มให้เข้าเงื่อนไขและได้รับความไว้วางใจจากสถาบันการเงิน
2. ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น การตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการกลุ่ม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญ ในการตัดสินใจบริโภคอาหารในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย

1. วัตถุดิบที่ใช้ต้องมีคุณภาพสูง
2. ต้องใช้เป็นภาชนะในการบรรจุอาหาร
3. ต้องเอาใจใส่และให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ต้องให้บริการที่รวดเร็วโดยลูกค้าต้องการได้รับการเสิร์ฟอาหารภายใน 20 นาทีหลังสั่งอาหาร
4. ในขณะที่ระดับราคาวัตถุดิบที่ผู้บริโภคจ่ายได้อยู่ที่ไม่เกินจานละ 30 บาท

ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการที่จะตัดสินใจลงทุนในธุรกิจร้านอาหารจะต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากคุณภาพของสินค้าและบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอยู่ในระดับที่ดีในขณะที่ไม่สามารถขายสินค้าในราคาสูงได้ ดังนั้นการคืนทุนสำหรับธุรกิจร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียจะต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ส่วนใหญ่ผู้บริโภคเห็นควรให้ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพดีดังนั้นผู้ประกอบการที่คิดจะลงทุนประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยควรให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพของวัตถุดิบที่จะนำมาใช้

สำหรับภาชนะที่จะใช้บรรจุอาหารบริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าควรใช้เครื่องเป็นภาชนะ ดังนั้นผู้ประกอบการเอาใจใส่ในเรื่องของภาชนะที่ใช้บรรจุอาหารไทย

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นควรให้มีป้ายแจ้งราคาติดไว้ในร้านให้ชัดเจน ดังนั้นเพื่อไม่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ผู้ประกอบการควรมีการจัดทำป้ายแจ้งราคาสินค้าไว้ในร้าน

สถานที่ตั้งของร้านอาหารควรตั้งอยู่บริเวณที่สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นควรให้ที่ตั้งของร้านอาหารไทยอยู่ติดถนน หรืออยู่ในห้างสรรพสินค้า

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของกิจกรรมส่งเสริมการตลาด จึงขอแนะนำให้ผู้ประกอบการควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดโดยการจัดให้มีการใช้คูปองสะสมเพื่อแลกหรือลดราคาอาหารที่จะซื้อในครั้งต่อไป หรืออาจมีการลดราคาสำหรับอาหารไทยบางรายการเพื่อดึงดูดผู้บริโภค

จากการศึกษาข้างต้นจึงขอเสนอแนะให้ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนทางด้านนี้ใช้สไตล์การตกแต่งร้านให้ดูโปร่งสบาย ทำเลที่ตั้งควรอยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรม บริษัทต่างๆ ศูนย์ราชการ ห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะมีกลุ่มคนทำงานอยู่บริเวณนั้นเป็นจำนวนมาก ควรมีสถานที่สำหรับจอดรถและเข้าออกได้สะดวก มองเห็นได้ง่ายเพราะนอกจากผู้บริโภคจะมาร้านอาหารไทยด้วยเหตุผลที่ต้องการบริโภคอาหารไทยแล้ว ยังมีบางส่วนที่ต้องการใช้ร้านอาหารไทยเป็นสถานที่นัดพบหรือจัดงานเลี้ยงอีกด้วย

การบริโภคอาหารไทยเฉลี่ยต่อวันของผู้บริโภคในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียทุกอยู่ที่ 3 มื้อต่อวัน ความถี่ในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟมีอยู่เป็นประจำ แต่ก็จะมีผู้บริโภคอีกส่วนที่ไม่ค่อยได้เข้าใช้บริการที่ร้านบ่อยๆ นิยมทำเองที่บ้าน อาจมาจากความไม่สะดวกที่จะต้องเดินทางไปใช้บริการที่ร้าน จึงขอเสนอแนะให้ผู้ประกอบการผลิตอาหารสำเร็จรูปเพื่อจำหน่ายให้ซื้อกลับไปบริโภคที่บ้านได้จำหน่ายในร้านด้วย เพราะอาหารสำเร็จรูป ตามท้องตลาดจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของความอร่อย จะเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับผู้บริโภคที่ไม่ค่อยออกไปทานข้าวนอกบ้าน

สำหรับรสชาติของอาหารไทย ที่คนนิยมเพราะติดใจในรสชาติและความกลมกล่อมของอาหาร มากที่สุด และจากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมักนิยมรับประทานอาหารไทย เช่น ต้มยำ แกงส้ม ซึ่งมีความหอมมันและนุ่ม เนื่องจากอาหารเหล่านี้เป็นอาหารที่ขึ้นชื่อ จึงขอแนะนำให้ผู้ประกอบการเน้นรสชาติอาหารไปทางมันนุ่ม อร่อย จะเหมาะกับคนไทยและคนมาเลเซีย

จากผลการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดพบว่าปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจบริโภคอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตชายแดนไทย-มาเลเซียมากที่สุดคือเรื่องกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ ในเรื่องของการลดราคา และการแจกของแถม ดังนั้นหากผู้ประกอบการตั้งราคาสินค้าไว้สูงควรจัดช่วงเทศกาลแจกส่วนลดหรือให้ทำบัตรสมาชิก บัตรสะสมแต้มไว้เพื่อดึงดูดใจผู้บริโภค

จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคพอใจกับราคาอาหารไทยจานละ 30 บาท ซึ่งเป็นราคาที่เป็นไปได้ยากสำหรับผู้ประกอบการที่จะตั้งราคาขายเท่านี้ เนื่องจากผู้บริโภคต้องการคุณภาพที่ดีบริการที่ดี ต้นทุนก็ต้องสูงตามไปด้วย จึงขอเสนอแนะว่าหากจะตั้งราคาขายควรอยู่ที่ราคาแก้วละไม่เกิน 50 บาท จะเป็นราคาที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่สามารถรับได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่ามีการขาดแคลนบุคลากรในเขตเทศบาลนครยะลาจำนวนหนึ่งที่ไม่นิยมบริโภคกาแฟ งานวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดว่าควรทำการวิจัยถึงสาเหตุว่าเพราะเหตุใดประชากรในเขตเทศบาลนครยะลาจำนวนนั้นจึงไม่นิยมบริโภคกาแฟ และต้องใช้วิธีใดในการชักจูงให้ประชากรกลุ่มนั้นหันมาบริโภคกาแฟ หรือผู้ที่บริโภคกาแฟอยู่แล้วแต่น้อยหันมาบริโภคกาแฟกันมากขึ้น

เรื่องกำหนดขอบเขตทางด้านอายุของผู้บริโภคตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นการกำหนดขอบเขตที่กว้างเกินไป ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจต้องกำหนดขอบเขตให้แคบลงกว่านี้ เช่นอาจเฉพาะเจาะจงไปที่กลุ่มวัยทำงาน หรือ

เฉพาะเจาะจงไปที่อาชีพ เช่น กลุ่มข้าราชการ เพราะกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อ ซึ่งจากผลการศึกษาคั้งนี้ยังพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุอยู่ในวัยทำงานจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในด้านปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคม หรืออิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์
2. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจรวมถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีผลต่อส่วนผสมทางการตลาด เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในแง่ของการทำธุรกิจร้านอาหารไทย ในเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย
3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบของธุรกิจร้านอาหารไทยแต่ละประเภท เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อดีข้อเสีย และนำมาเป็นแนวทางทางพัฒนาธุรกิจร้านอาหารได้

บรรณานุกรม

- กัลยา วิฑูรภาภรณ์. (2547). **พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารบุฟเฟต์ กรณีศึกษาโออิชิ ภัตตาคารบุฟเฟต์ญี่ปุ่น**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กิริติ พรหมดี และนายพิพัฒน์ เขาทอง. (2556). **พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคอาหารญี่ปุ่น: กรณีศึกษา: ร้านอาหารกระซุชิในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เกียรติยศ คงประดิษฐ์. (2558). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพของ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จักรกฤษณ์ นาคประเสริฐ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการไอศกรีมพรีเมียมในศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนสรณ์ โตกราน. (2551). **พฤติกรรมการบริโภคอาหารญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- นรินทร์ ชมชื่น. (2556). **พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทกา สิทธิมงคล และคณะ. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟสดในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร**.
- บุษกร เคื้อถาวร. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในพัทยา**. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
- ปัญญาดา บุญสิน. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นฟูจิในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ยุวณิษฐ์ ทิศสกุล. (2545). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุจิรา ถาวร. (2549). พฤติกรรมการบริโภคอาหารแบบบุฟเฟต์ของผู้บริโภค :กรณีศึกษาภัตตาคารอาหารญี่ปุ่นชาบูชิ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรารัตน์ เหลืองจางู. (2557). พฤติกรรมการใช้บริการซูเปอร์เซ็นเตอร์ในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กนกพรรณ สุขฤทธิ. (2557). ส่วนประสมการตลาดบริการและพฤติกรรมการใช้บริการอาหารญี่ปุ่น Community Mall ของผู้บริโภคในกรุงเทพ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรณน กาหลง และศิษฏ์วิช มั่นเศรษฐวิทย์. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคอาหารไทยสำเร็จรูปในกรุงเทพฯลัมเปอร์ประเทศมาเลเซีย. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

NBUS128: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัตตานี PUBLIC SATISFACTION OF PATTANI MUNICIPALITY SERVICES

นุรอรินา จะปะเกีย¹ มุรณี หยีกาเร็ม² บัตมา ยูโซะ³ วุชระ ชาวสังข์⁴ ลาวันย์ ทิพย์มาศ⁵ และสุไลยา กุวิง⁶

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

²⁻⁶ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัตตานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลเมืองปัตตานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเทศบาลเมือง จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แลพ 2) นักศึกษาที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to identify and compare the level of satisfaction Public Satisfaction of Pattani Municipality Services, based on gender, age and income. Questionnaires were used to collect the data from the sample group Convenience Sampling of 400 residents within the area. Collection of data was by questionnaire. Analyzing of data was by frequency, percentage, arithmetic mean, Standard Deviation, t-test, and one-way ANOVA. The study revealed a high level of satisfaction in all areas as a whole, with progressive service ranked highest, followed by sufficient service, and prompt service. Personal factors did not affect the differences in the levels of satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเมือง เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 (2552, 1: 19) ตามมาตรา 5 ให้เทศบาลที่ได้จัดตั้งขึ้นแล้วในวันใช้พระราชบัญญัตินี้ คงมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ตามที่เป็นอยู่ แล้วแต่กรณีมีอำนาจหน้าที่และอยู่ในบังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2552)

มาตรา 6 บรรดาเทศบัญญัติที่ได้ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2576 พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2481 และพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2486 หรือโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายอื่นให้คงใช้บังคับได้ มาตรา 8 เมื่อมีการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้จัดตั้งเป็นเทศบาล ตามมาตรา 10 เทศบาลเมืองได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นชุมนุมที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลเมืองโดยมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ได้แก่ 1) กิจกรรมที่ระบุไว้ในมาตรา 50 คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและสาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล) 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และ 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่ 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6) ให้มีการสาธารณสุข 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10) ให้มีและบำรุงสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และ 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่นเทศบาลเมืองปัตตานี ตั้งอยู่ในจังหวัดปัตตานี บริเวณใจกลางเมืองห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 1055 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 4.78 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลสะบารัง ตำบลอาเนาะรู ตำบลจะบังติกอ ยกฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้ง เทศบาลเมืองปัตตานี ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 25 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2478 (เทศบาลเมืองปัตตานี. 2558. ซึ่งการใช้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การบริการเป็นกิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2551: 3) สอดคล้องกับ (อเนก สุวรรณบัณฑิต; และคณะ. 2548: 18) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีเมตตาจิต จะเห็นได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการและความต้องการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานนั้นๆ ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับในเชิงบวก โดยสิ่งนั้น

สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เกริก ท่วมกลาง และคณะ (2555: 273) สอดคล้องกับ วงเดือน วงชารี (2557: 50) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจที่ไม่เหมือนกันของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางความรู้สึกในทางที่ดีเป็นการชื่นชมต่อบุคคล สถานที่ อุปกรณ์และสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มนุษย์ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือความต้องการ และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการจึงจะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คือ ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ มาสโลว์ มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่ต้องการอยู่เสมอและไม่มีความสิ้นสุด เป็นความต้องการที่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังมีความต้องการนั้นต่อไป 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง จะเป็นสิ่งที่ส่งผลอย่างมากต่อแรงจูงใจและมีแนวโน้มที่จะสร้างให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายนั้น และ 3) ความต้องการมีลำดับของความสำคัญแตกต่างกัน ความต้องการมีหลายด้าน บุคคลมีการแบ่งระดับความสำคัญ ความเร่งด่วนต่อชีวิตแตกต่างกันไป และแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความต้องการที่มีความสำคัญมากกว่าอันเสมอ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. 2548: 149-150)

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและให้กำกับดูแลเทศบาลเมืองปัตตานี มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทาง ในการให้บริการและเพื่อใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อให้เทศบาลเมืองปัตตานี พัฒนาได้ทันกับการขยายตัวขององค์กรปกครองในสภาพปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัตตานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลเมืองปัตตานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มา ติดต่อขอรับบริการจากพนักงาน เทศบาลเมืองปัตตานี

พนักงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองปัตตานี ที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ ต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ รวมถึงพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

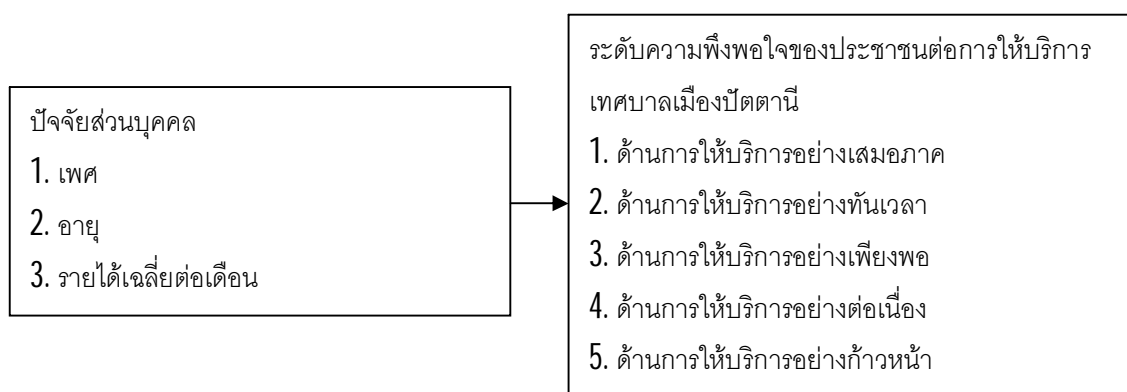
การให้บริการ หมายถึง การให้บริการ เทศบาลเมืองปัดตานี ที่ให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการในส่วนงานต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ งานบริการทั่วไปของสำนักงาน 5 ปลัด (เครื่องเรื่องทั่วไป, เบี้ยยังชีพคนชรา, เอดส์, คนพิการ) งานบริการของส่วนการคลัง (ชำระภาษีทุก ประเภท, ขอใช้ถังขยะ ฯลฯ) งานบริการของส่วนโยธา (ขออนุญาตก่อสร้างอาคารบ้านเรือน, ขอใช้ไฟ ฯลฯ) งานบริการของส่วนการศึกษา ฯ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการของส่วนสาธารณสุข ฯ (ฉีดพ่นยุง, วัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า ฯลฯ)

ผู้มาใช้บริการ/ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองปัดตานี และมาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลเมืองปัดตานี

กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีที่พนักงานผู้ให้บริการใช้ปฏิบัติต่อ ผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองปัดตานี

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม เช่น แก้วน้ำ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, รอยยิ้ม, คำพูดที่ไพเราะ เป็นต้น เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการโดยอ้อมของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัดตานี ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่ใช้บริการเทศบาลเมืองปัดตานี จำนวน 62,428 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเทศบาลเมือง จำนวน 400 คน จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของ ยามาเน (Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการขององค์การเทศบาลเมืองปัตตานี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการ ให้บริการอย่างทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำความรู้ที่ได้จาก 1 มาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามจาก 2 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไข

4. นำแบบสอบถามจาก 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

แล้วนำมาหา ค่า IOC ได้ค่า $IOC = 0.90$

5. นำแบบสอบถามจาก 4 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาปริญญาตรีที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามจาก 5 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร α -Coefficient ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า $\alpha = 0.92$

7. นำแบบสอบถามที่ได้จากขั้นที่ 6 มาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปัตตานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุ 51 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาคือรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

2. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
3. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุธดา พุทสอน (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่างๆ พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดในภาพรวมด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องงานกับวิจัยของ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศ พบว่า เพศของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุธดา พุทสอน (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า เพศของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า อายุของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง สุธดา พุทสอน (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า อายุของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ไม่แตกต่างกัน

2.3 รายได้ พบว่า รายได้ของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง สุธดา พุทสอน (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดภาพรวมด้านต่างๆ พบว่า รายได้ของประชาชนที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น การจัดอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ ถ่ายทอดองค์ความรู้และสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะให้ความรู้และแนวทางต่างๆ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้
2. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรวดเร็วให้มากขึ้น และไม่ควรรีรอประชาชนนั่งรอนานในการให้บริการแต่ละครั้ง
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองปัตตานีเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- เกริก ท่วมกลาง; และคณะ. (2555). การพัฒนาสื่อ/นวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ. กรุงเทพฯ: เอลโล่การพิมพ์ (1988).
- เทศบาลเมืองปัตตานี. (2558). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญ. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2560, จาก www.pattanicity.go.th.
- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2552). การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รวีวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วงเดือน วงชารี. (2557). การพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการปฏิบัติโดยใช้เอกสารประกอบการเรียนการสอน เรื่อง การจัดดอกไม้สด กลุ่มสาระการเรียนรู้การงาน อาชีพและเทคโนโลยีชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2552). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก www.thongthinlaws.com.
- สุธดา พุทสอน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต; และคณะ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒนกิจ.



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

- วิทยาเขตสะพานใหม่
6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม
กรุงเทพฯ 10220 Tel. 0-2972-7200 Fax. 0-2972-7751

- วิทยาเขตรังสิต
59 ถ.รังสิต-นครนายก (ตลขง 3) อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
Tel. 0-2533-1000 Fax. 0-2533-1020

www.northbkk.ac.th

