

# CASNIC10<sup>th</sup> 2022

The 10<sup>th</sup> CAS National and International Conference

Saturday 5<sup>th</sup> November 2022  
at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

รวมบทความ

Proceedings

ISBN 978-616-93189-7-2



## วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

การประชุมวิชาการและแสดงผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10



Proceedings





## KEYNOTE SPEAKER

### “Ready for Anything: Change for Common Good”

**CASNIC 10<sup>th</sup> 2022**  
Saturday 5<sup>th</sup> November 2022 at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

**Ready Change**  
for Anything for Common Good

โดย ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์  
อดีตรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี, อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ, อดีตรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย

**Prof. Dr. Krasae Chanawongse**  
Former Minister Attached to the Prime Minister's Office  
Former Minister of Foreign Affairs  
Former Minister of University Affairs

วันเสาร์ที่ 5 พฤศจิกายน 2565  
ณ กรีนไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท ขอนแก่น

ถ่ายทอดสดผ่านทาง  
Facebook : casonlin

ติดต่อสอบถาม (Contact) : สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย จ.ขอนแก่น 40000  
โทร : 043-246-536-8 ต่อ 625 (โทรศัพท์) / 043-246-539 (โทรสาร) / 043-246-539 E-mail : grad@cas.ac.th Website : www.grad.cas.ac.th

### ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์

นายแพทย์ กระแส ชนะวงศ์ หรือ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ดร.กระแส ชนะวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2477 ที่อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น จบมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพฯ จากนั้นเข้าศึกษาหลักสูตรเตรียมแพทย์จากคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อมาสำเร็จแพทยศาสตรบัณฑิต จากคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (ปัจจุบันคือมหาวิทยาลัยมหิดล) ในปี พ.ศ. 2503

ในปี พ.ศ. 2510 สำเร็จปริญญาโท ด้านบริหารงานสาธารณสุข Diploma Tropical Public Health (D.T.P.H.) จากมหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ ต่อมาสำเร็จปริญญาเอก ด้านบริหารงานทางด้านประชากรศาสตร์ Doctor of Public Health (Dr. P.H.) จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2526

นอกจากนี้ นายแพทย์กระแสได้รับมอบ ปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขามนุษยศาสตร์ (Ph.D) จากมหาวิทยาลัยบาเกียว ประเทศฟิลิปปินส์ ในปี พ.ศ. 2528 และปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาบริหารการศึกษา จากสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2545

อดีตรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย  
อดีตหัวหน้าพรรคพลังใหม่

อดีตรองหัวหน้าพรรคพลังธรรม

อดีตรองหัวหน้าพรรคความหวังใหม่

และเป็นอดีตสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2516

- ปัจจุบัน**
- นายกสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
  - อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกริก
  - ผู้ก่อตั้งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**ผลงานดีเด่น** ท่านเป็นผู้มีคุณูปการทางการศึกษา ทางการแพทย์ สาธารณสุข และด้านภาวะผู้นำ ที่ทรงคุณค่าในระดับชาติ และระดับนานาชาติ





## PANEL DISCUSSION

### “Ready for Anything: Change for Common Good”

**CASNIC 10<sup>th</sup> 2022**  
Saturday 5<sup>th</sup> November 2022 at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

**PANEL DISCUSSION**  
เวลา 9.30–11.00 น.  
ณ ทรินิตี้ แอนด์ รัสธรรมา ซอนแก่น

**Ready Change**  
for Anything for Common Good

ถ่ายทอดผ่านทาง Facebook : casonlin

MC

**ดร.สมโภชน์ วัลยะเสวี**  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท แอสซีเอช จำกัด (มหาชน) หรือ SFLEX  
ประธานคณะกรรมการธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**รศ.ดร.เจษฎ์ โทณะวณิก**  
กรรมการอิสระและสมาชิกตรวจสอบ  
กรรมการธรรมา กรรมการบริหารกลุ่มเอเชีย  
ประธานคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**Dr.Rebecca D.Miranda**  
Vice president for Academic Affairs  
Emilio Aguinaldo College  
Philippines

**พศ.ดร.ธิดารัตน์ เลิศวิทยากุล**  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์  
วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ติดต่อสอบถาม (Contact) : สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย จ.ขอนแก่น 40000  
Ins : 043-246-536-8 โทร 625 line@uri : 0914882704 / 0943694258 lineins : 043-246-539 E-mail : grad@cas.ac.th Website : www.grad.cas.ac.th

### Panel Discussion

#### Associate Professor Dr. Jade Donovanik

Independent Director and Audit Committee Nomination Committee, Risk Management Committee, Sahamitr Pressure Container Plc. and Chairman of Bachelor of Laws Program, College of Asian Scholars

#### Dr. Sompote Valyasevi

Chief Executive Officer, Risk Management Committee, Nomination and Remuneration Committee and Chairman of Master of Business Administration (Business Administration)

#### Dr. Rebecca dela Cruz-Miranda

CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines

#### Moderator

#### Assistant Professor Dr. Thidaratana Lertwittayakul

Vice Dean for Academic, Faculty of Nursing, College of Asian Scholars





## สารบัญ

	หน้า
สารจากผู้รับใบอนุญาต (Message from the Founder)	I
สารจากผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น (Message from The Governor of Khon Kaen Province)	II
สารจากอธิการบดี (Message from the President)	III
สารจากผู้แทนเจ้าภาพร่วม (Message from the Co-Host)	IV
สารจากประธานฝ่ายจัดงาน (Chairman of the 10 <sup>th</sup> CASNIC 2022 Conference)	V
องค์ปาฐกถาเกียรติยศ (Keynote Speaker)	VI
PANEL DISCUSSION	VII
สารบัญ	VIII
กำหนดการ	X
โครงการ	XII
รายชื่อผู้นำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ (National Conference)	
- กลุ่มบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Business Administration and Economics)	XX
- กลุ่มการศึกษา (Education)	XXVIII
- กลุ่มวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Engineering and Science and Information Technology)	XXX
- กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Science)	XXXI
- กลุ่มมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (Humanities Social Science and Public Administration)	XXXII
- กลุ่มนิติศาสตร์รัฐศาสตร์กฎหมายและทรัพย์สินทางปัญญาและความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ (Jurisprudence, Political Science, Law, Intellectual Property and International Relations)	XXXIII
รายชื่อผู้นำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ (International Conference)	XXXVI





## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	1851
ภาคผนวก ก	1852
คำสั่งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ วบอ.071/2565	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ	
และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10	
ภาคผนวก ข	1868
คำสั่งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ วบอ.086/2565	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและดำเนินงาน ประจำห้องนำเสนอ	
แบบบรรยาย	
ภาคผนวก ค	1872
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.004/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลงานระดับนานาชาติ	
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.005/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลงานระดับชาติ	
ภาคผนวก ง	1879
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.006/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาประเมินผลการนำเสนอแบบบรรยาย	
(Oral Presentation)	
ภาคผนวก จ	1885
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.007/2565	
เรื่อง รายชื่อผู้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเด่น (Outstanding Awards)	





กำหนดการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย

The 10th CAS National and International Conference:

“Ready for Anything: Change for Common Good” (CASNIC 2022)

วันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565

ณ ห้องประชุม Grand Ballroom, Green Hotel &amp; Resort Khonkaen

เวลา	รายละเอียด
08.00-08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30-08.40 น.	ชมวีดิทัศน์แนะนำวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย / Teaser CASNIC 2022
08.40-09.00 น.	ประธานในพิธี กล่าวเปิดงาน
09.00-09.30 น.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษม ชนะวงค์ อธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย กล่าวแสดงความยินดี กับผู้ได้รับรางวัลผลงานดีเด่น (Outstanding Awards)
09.30-11.00 น.	<p><b>Panel Discussion เรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รองศาสตราจารย์ ดร.เจษฎ์ โทณะวณิก กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ/กรรมการสรรหา/กรรมการบริหารความเสี่ยง บริษัท สหมิตรถังแก๊ส จำกัด (มหาชน)   Sahamitr Pressure Container Plc. / ประธานคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> <li>- ดร.สมโภชน์ วัลยะเสวี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท สตาร์เฟล็กซ์ จำกัด (มหาชน) หรือ SFLEX/ประธานคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> <li>- DR. Rebecca dela Cruz-Miranda, CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines</li> </ul> <p><b>ผู้ดำเนินรายการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ เลิศวิทยากุล รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> </ul>
11.00-12.00 น.	<b>ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good”</b> โดย ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ กระจ่าง ชนะวงค์ ผู้ก่อตั้งวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation) ระดับชาติและระดับนานาชาติ - แบบ Online (ระบบ google meet) - แบบ On-site (ณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย) แยกตามห้องนำเสนอ

หมายเหตุ : การนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) รูปแบบ Online และ On-site นำเสนอ ใช้เวลา 10 นาที และตอบคำถามของผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้เวลา 5 นาที





## ITINERARY

**The 10 CAS National and International Conference (CASNIC 2022)**  
**Topic “Ready for Anything: Change for Common Good”**  
**5 November 2022, 08.00 - 16.00**  
**at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand**

Time	Agenda
08.00-08.30 am	<b>Registration</b>
08.30-08.40 am	<b>Introduction to College of Asian Scholars</b>
08.40-09.00 am	<b>Welcome speech</b>
09.00-09.30 am	<b>Asst. Prof. Dr. Krasom Chanawongse</b> President of College Asian Scholars, gives the opening speech
	<b>Opening ceremony</b> - <b>Asst. Prof. Dr. Krasom Chanawongse</b> , President of College Asian Scholars, reporter - Outstanding Awards and Co-host Institute Certificate ceremony
09.30-11.00 am	<b>Panel Discussion Topic “ Ready for Anything: Change for Common Good ”</b>  - <b>Assoc. Prof. Dr. Jade Donovanik</b> Independent Director and Audit Committee Nomination Committee, Risk Management Committee, Sahamitr Pressure Container Plc. and Chairman of Bachelor of Laws Program, College of Asian Scholars  - <b>Dr. Sompote Valyasevi</b> Chief Executive Officer, Risk Management Committee, Nomination and Remuneration Committee and Chairman of Master of Business Administration (Business Administration)  - <b>Dr. Rebecca dela Cruz-Miranda</b> CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines  <b>Moderator</b> - <b>Asst. Prof. Dr.Thidaratana Lertwittayakul</b> Vice Dean for Academic, Faculty of Nursing, College of Asian Scholars
11.00-12.00 am	<b>Topic : “ Ready for Anything: Change for Common Good ”</b> <b>Keynote Speaker : Prof. Dr. Krasae Chanawongse</b> , Founder of College of Asian Scholars
12.00 am-1.00 pm	<b>Lunch break</b>
1.00 - 4.00 pm	<b>Oral Research Presentation</b> - Online (Google Meet) - On-site (College of Asian Scholars)

Note: Oral Presentation, Online and On-site  
15 minutes will be given for each presentation 10 minutes for powerpoint presentation and 5 minutes for the question and answer.





<b>ชื่อโครงการ</b>	การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย The 10 <sup>th</sup> CAS National and International Conference: “Ready for Anything: Change for Common Good” (CASNIC 2022)
<b>ลักษณะโครงการ</b>	เป็นการจัดประชุมและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย Office of Graduate Studies and Education and Liberal Art College of Asian Scholars Khon Kaen
<b>ระยะเวลาดำเนินการ</b>	วันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 Saturday 5 <sup>th</sup> November 2022

### 1. หลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัล สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน การจัดการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาสำหรับทุกคน (Higher education for all) จำเป็นต้องพร้อมต่อการปรับตนเองตามแนวทาง UNESCO IESALC (International Institute for Higher Education in Latin America and the Caribbean): Public goods, common goods and global common goods เป็นคุณลักษณะสำคัญยิ่งในการจัดการศึกษา เพื่อสาธารณะเพื่อประชาชนและเพื่อพลเมืองโลก สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ UNESCO IESALC ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติเพื่อสนับสนุนการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นสิทธิมนุษยชนระดับสาธารณะและเป็นสากล ด้วยการรักษาไว้ซึ่งระบบคุณค่าของสหประชาชาติ จากการประชุมด้านการอุดมศึกษาระดับโลกขององค์การยูเนสโก ครั้งที่ 1 (1998) และ ครั้งที่ 2 (2009) (WHEC) การอุดมศึกษาได้รับการพิจารณาว่าเป็นสมบัติของสาธารณะ และในปี 2015 ได้มีรายงานเกี่ยวกับด้านการศึกษาที่คิดค้นใหม่ โดยการพิจารณาการศึกษาและความรู้ว่าเป็นสมบัติของสาธารณะทั่วโลกและเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ต่อมาในปี 2021 มีรายงานถึงกรอบแนวความคิดที่พัฒนาขึ้นว่าการศึกษาควรถูกทำให้เข้มข้นกว่าเดิมเพื่อจะได้เป็นสมบัติของสาธารณะในความคิด จินตนาการทางสัญญาของสังคมของการศึกษา การศึกษาช่วยสร้างเป้าหมายร่วมกันของปัจเจกบุคคลและของชุมชนให้เจริญงอกงามไปด้วยกัน สัญญาทางสังคมฉบับใหม่ ไม่เพียงแต่ให้มีกองทุนสาธารณะทางด้านการศึกษา แต่ยังรวมไปถึงความมุ่งมั่นให้สาธารณชนได้วิพากษ์เกี่ยวกับการศึกษา โดยเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปด้วยกัน





โลกแห่งการศึกษาหลังวิกฤต COVID-19 จะต้องปรับบทบาทของภาครัฐและเอกชนที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทุนมนุษย์ให้เป็นคนที่มีความพร้อมในทุกสิ่ง (Ready for Anything) และสำหรับทิศทางการจัดการศึกษาในปี 2021 จากรายงาน The 2021 Futures of Education report ของ UNESCO ยังระบุว่า การพัฒนาการศึกษาจะต้องสร้างความเข้มแข็งเสมือนเป็น “A public endeavour and a common good. A new social contract for education must not only ensure public funding for education, but also include a society-wide commitment to include everyone in public discussions about education. This emphasis on participation is what strengthens education as a common good – a form of shared well-being that is chosen and achieved together.”

จะเห็นได้ว่าในปรากฏการณ์ปัจจุบันโลกหลังวิกฤต COVID-19 ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงต่อการจัดการการศึกษาไทย องค์กร และเป็นตัวขับเคลื่อนในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ใน ระบบการศึกษา ดังนั้นหากทุกองค์กรในระบบการศึกษาไทยระดมสรรพกำลังในการพัฒนาระบบกลไกการศึกษาให้เข้มแข็ง จะสามารถขับเคลื่อนการศึกษาท่ามกลางวิกฤตสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ทันต่อสถานการณ์และบริบทแวดล้อมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นการบริหารจัดการระบบการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงต้องปรับตัวไปสู่ “การศึกษายกกำลังสอง” ที่จะเปลี่ยนจาก One-Size-Fits-All ไปสู่การตอบโจทย์การเรียนรู้และการพัฒนารายบุคคลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลใน “ระบบนิเวศ” การศึกษาของไทย (TE2S: Thailand Education Eco-System) เพื่อผลักดันให้ก้าวไปสู่การเป็นฐานการผลิตทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นเลิศ (Office of the Basic Education Commission, 2020) ให้จงได้ นอกจากนั้นการเคลื่อนตัวเข้าสู่โลกอุตสาหกรรม 4.0 และภัยคุกคามจากวิกฤต Covid-19 ยังส่งผลกระทบต่อทุกวงการ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะในรูปแบบใหม่ เพื่อเข้าสู่โลกใหม่ ที่ต้องการแรงงานฐานสมรรถนะความรู้ความสามารถแบบใหม่ สถาบันอุดมศึกษาจึงควรเป็นศูนย์กลาง Re-skill และ Up-skill ให้กับแรงงานประชากรและเยาวชนโดยการจัดการศึกษาแบบ “Life-long learning” ที่เป็นปรากฏการณ์ในยุคดิจิทัล แสดงให้เห็นว่าทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความสำคัญมาก ทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ (adaptability) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มี global mindset มองตัวเองเป็นพลเมืองโลก และมองผู้อื่นด้วยความเชื่อมโยงกันในระดับโลก ประชาชนคนไทยต้องมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เวลาเผชิญกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน (resilient) รวมถึงเรื่องความรอบรู้ (literacy) ใหม่ ๆ เช่น ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ทักษะด้านการเงิน (Financial Literacy) ทักษะการจัดการตัวเอง (Self-managing skills) ภาวะผู้นำ (Leadership) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากหลักการเหตุผล และความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นพันธกิจสำคัญยิ่งของสังคมไทย และสังคมโลก ที่จำเป็นต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ได้ ในมุมมองของ ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนวงค์ และนักวิชาการที่สำคัญหลายท่านจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการศึกษา ในหัวข้อ **Ready for Anything: Change for Common Good** ควรเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ความคาดหวังในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้สามารถมีความพร้อมในทุกสิ่ง (Ready for Anything) คือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งอันนำไปสู่





การสร้างสังคม แห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการต่อไป ในฐานะวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย เป็นสถาบันอุดมศึกษา มีความตระหนักถึงการพัฒนาคณาภพการศึกษาเชิงรุก ส่งเสริมพัฒนาอย่างยั่งยืน และการสร้างเครือข่ายระดับนานาชาติ ที่ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาสนองความต้องการของสังคม ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skills) มุมมอง (perspectives) และค่านิยม (values) เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับอาเซียนและนานาชาติรวมถึงการสร้างเครือข่ายทางการศึกษาระดับชาติและนานาชาติ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติและการเมืองเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำหรับในปีการศึกษา 2565 สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ได้จัดโครงการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 ในหัวข้อ “Ready for Anything: Change for Common Good” โดยมีจุดมุ่งหมายในการเป็นเวทีทางวิชาการที่นำเสนอแนวคิดใหม่ในรูปแบบพหุวิทยาการ (multidisciplinary) และเป็นเวทีให้นักวิจัยและนักวิชาการได้เสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องในรอบ 10 ปี และเพื่อสนองนโยบายของวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ในการที่จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งคุณภาพ (Quality First) โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อสังคมประเทศชาติและนานาชาติ ดังนั้น วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในประเทศ 15 สถาบัน ต่างประเทศ 14 สถาบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน รวม 29 สถาบัน จึงได้จัดให้มีการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10 ขึ้น ในหัวข้อ “Ready for Anything: Change for Common Good” ในวันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปิดเวทีวิชาการในการเสนอผลงานวิจัย นวัตกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความร่วมมือทางวิชาการ นำไปสู่การประยุกต์ ใช้ผลงานวิจัยและนวัตกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสังคมโลกต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อนำเสนอแนวคิดและมวลประสบการณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good” อย่างสร้างสรรค์และพัฒนา

2.2 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ของนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการและนักวิจัย จากสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่สนใจของภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ

2.3 เพื่อเปิดโอกาสให้นักวิจัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในมิติที่หลากหลาย

2.4 เพื่อนำผลงานวิจัยและความรู้ที่ได้จากการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป

2.5 เป็นการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทางการศึกษาในศาสตร์พหุวิทยาการหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน





### 3. การดำเนินงาน

#### 3.1 กลุ่มเป้าหมายและผู้ร่วมโครงการ

##### 3.1.1 ผู้เข้าร่วมประชุมและนำเสนอผลงาน

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีผลงานทางวิชาการ
- 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรือที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้วทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3) คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่สนใจจากภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 4) ผลงานวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ/เอกสารเชิงหลักการ ระดับอุดมศึกษา ของนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐ และเอกชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ และต้องไม่เคยนำเสนอในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยที่ใดมาก่อน

##### 3.1.2 ผู้เข้าร่วมประชุมโดยไม่นำเสนอผลงาน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไป

#### 3.2 รูปแบบการจัดประชุมเป็นรูปแบบออนไลน์

- 3.2.1 การปาฐกถาพิเศษทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิระดับชาติและระดับนานาชาติ
- 3.2.2 การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation)
- 3.2.3 การจัดทำรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings)
- 3.2.4 การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (oral Presentation) ด้วย Clip VDO หรือ PowerPoint โดยใช้เวลาในการนำเสนอเรื่องละ 10 นาที ชักถาม 5 นาที

#### 3.3 วันและสถานที่จัดประชุม

วันที่ วันเสาร์ที่ 5 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

สถานที่ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

179/30 ถ.ประชาสโมสร อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 โทร : 043-246-536-8 ต่อ 625

โทรสาร 043-246-539

#### 3.4 ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย





### 3.5 สถาบันที่เป็นเจ้าภาพร่วม

การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 (CASNIC 2022)

ที่	ชื่อสถาบันเจ้าภาพร่วมในประเทศ	ที่	ชื่อสถาบันเจ้าภาพร่วมต่างประเทศ
1	วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย	1	University of Baguio, Philippines
2	วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	Nagasaki Wesleyan University, Japan
3	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	3	Savannakhet University, Laos
4	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	4	Shinhan University, Republic of Korea
5	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ขอนแก่น	5	Emilio Aguinaldo College, Philippines
6	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน	6	Diocese of Baguio-Schools, Philippines
7	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	7	University of Fukui, Japan
8	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8	San Pablo Seminary, School of Philosophy, Philippines
9	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม		
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี		
11	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม		
12	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด		
13	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
14	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม		
15	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์		
16	สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย		

### 3.6 ระยะเวลาการดำเนินการและกิจกรรม

ระยะเวลาการดำเนินการ	กิจกรรม
1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565	ลงทะเบียนปกติ
1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565	ส่งบทความฉบับสมบูรณ์
15 ตุลาคม 2565	วันสุดท้ายของการส่งบทความฉบับแก้ไขสมบูรณ์
20 ตุลาคม 2565	วันสุดท้ายของการส่ง Clip VDO นำเสนอ และส่งไฟล์ PowerPoint
5 พฤศจิกายน 2565	ประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ





### 3.7 ลักษณะผลงานและการแบ่งกลุ่มของงานวิจัยที่นำเสนอ

3.7.1 ผลงานวิจัยของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยและผู้สนใจ

3.7.2 ผลงานวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ ระดับอุดมศึกษาของนิสิตและนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ และต้องไม่เคยนำเสนอในการประชุมเสนอผลงานวิจัยที่ใดมาก่อน

3.7.3 ขอบข่ายของงานวิจัยและวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระให้อยู่ในกลุ่มต่อไปนี้

- 1) ด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Business Administration and Economics)
- 2) ด้านการศึกษา (Education) เช่น การบริหารการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรและการสอน การวัดและ ประเมินผล นวัตกรรมทางการศึกษา
- 3) ด้านวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Engineering, Science, and Information Technology)
- 4) ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Science) เช่น พยาบาลศาสตร์ แพทยศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์
- 5) ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ (Humanities and Social Sciences, Political and Administrative Science)
- 6) ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย และทรัพย์สินทางปัญญาและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Jurisprudence, Political Science, Law, Intellectual Property, and International Relations)

3.7.4 ผลงานทางวิชาการระดับปริญญาตรี

3.7.5 ผลงานทางวิชาการระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต

### 3.8 ประเภทของการนำเสนอผลงาน

การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ด้วย Power Point โดยใช้เวลาการนำเสนอเรื่องละ 10 นาที ซักถาม 5 นาที

### 3.9 การเตรียมบทความย่อ และบทความวิจัยเต็มเรื่อง

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ <http://www.cas.ac.th>





### 3.10 ค่าลงทะเบียน

ผู้นำเสนอและผู้เข้าร่วมประชุม	ลงทะเบียนปกติ (Regular Registration) (1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565)
ระดับนานาชาติ (International)	4,000 บาท
ระดับชาติ (National)	3,000 บาท
ผู้เข้าร่วมงาน	1,000 บาท

### 3.11 วิธีชำระค่าลงทะเบียน

โอนเงินเข้าบัญชี ชื่อบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีจันทร์ เลขที่บัญชี 437-0-57879-5

## 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์และการศึกษาอิสระของผู้นำเสนอผลงานได้รับการเผยแพร่
- 4.2 เกิดแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานวิจัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมต่อไป
- 4.3 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในระหว่างผู้วิจัย
- 4.4 นักศึกษาที่เข้าร่วมประชุมเสนอผลงานได้รับการพัฒนาทักษะในการนำเสนอผลงานวิจัยต่อที่ประชุมสัมมนา
- 4.5 ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ได้รับการสนับสนุนให้มีการพิมพ์เผยแพร่ในรูปแบบเอกสารวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ





## 5. การพิจารณาผลงาน

- 5.1 พิจารณาการเลือกกลุ่มการนำเสนอผลงานและประเภทของการนำเสนอผลงาน
- 5.2 พิจารณาผลงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกและภายในสถาบัน ทั้งในและต่างประเทศ และประเมินบทความตามเกณฑ์และแบบฟอร์มที่กำหนดในลักษณะเป็น Double-blind peer review
- 5.3 พิจารณาคัดเลือกผลงานวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมและที่จะรวบรวมเป็น Proceedings
- 5.4 พิจารณามอบเงินรางวัล Outstanding Award ระดับชาติและระดับนานาชาติ

ผู้เสนอโครงการ.....

(อาจารย์กุสุมา ดำรงชัย)

รองผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

รักษาการผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

ผู้เสนอโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ ฉัตรชัยพลรัตน์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชิวพิมาย)

รองอธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษม ชนระวงศ์)

อธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย



### สำนักบัณฑิตศึกษา

ผศ.ดร.กุหลาบ ปุริสาร (ผู้ตรวจสอบ)

อาจารย์กุสุมา ดำรงชัย (ผู้ประสานงาน)

นางสาวกัญญาลักษณ์ กว้างสวัสดิ์ (ผู้พิมพ์)

043-236536 ต่อ 625





ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย  
และทรัพย์สินทางปัญญาและ  
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ  
(Jurisprudence, Political Science,  
Law, Intellectual Property, and  
International Relations)

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจของผู้นำท้องถิ่น

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>ระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจของผู้นำท้องถิ่น</b>			
1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.96	0.56	มาก
2. ด้านการจัดระเบียบและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน	4.08	0.75	มาก
3. ด้านการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่	3.92	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>			
1. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.83	0.79	มาก
2. การจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา	3.90	0.78	มาก
3. สนับสนุนและส่งเสริมด้านการกีฬาแก่เยาวชน	4.02	0.74	มาก
4. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น	4.09	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดระเบียบและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน</b>			
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ	4.15	0.90	มาก
2. จัดให้มีการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของประชาชนในท้องถิ่น	4.02	0.98	มาก
3. มีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	4.09	0.86	มาก
4. รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน เช่น ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ	4.06	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่</b>			
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่างๆต่อการบริหารงานท้องถิ่น	4.14	0.82	มาก
2. กำหนดทิศทางของการพัฒนาชุมชนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน	3.97	0.94	มาก





LI017

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบาลา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

Factors Affecting People of Satisfaction in Procure of Tambon Don Rak Administrative  
Organization, Case study Bala community, Pattani Province.

รูชีลา ป้อโต1, ชูฮาดดา เตะห์1, แวนูรีซัน แวนแม1, นาเดีย กูโนแม1 และสุไลมาน หะโมะ2

1คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
2อาจารย์ประจำสาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Corresponding Author : นาเดีย กูโนแม, 0644233172

Email : 406222087@yru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก หมู่บ้านบาลา จำนวน 177 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 123 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.00, SD = 0.48) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}$  = 4.06, SD = 0.55) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 4.06, SD = 0.53) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}$  = 3.96, SD = 0.60)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ประชาชนบ้านบาลา, องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก

Abstract





The objective of This research was to study the factors affecting people's satisfaction in the operation of Don Rak Subdistrict Administrative Organization, Nong Chik District, Pattani Province. It was a quantitative reseach. The researcher used a questionnaire to collect data. The population used in this research was The people in the Don Rak Subdistrict Administrative Organization, Bala Village were 177 people, the sample size was 123 people. The random sampling method was used. The tool used for collecting is a questionnaire. and analyze the data using a packaged program Analysis by frequency distribution and determination of percentage, mean and standard deviation. The results revealed that factors affecting people's satisfaction in the operation of Don Rak Subdistrict Administrative Organization, Nong Chik District, Pattani Province. Overall, it was at a high level ( $\bar{X}$  = 4.00, S.D. = 0.48) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was Equality of service ( $\bar{X}$  = 4.06, S.D.= 0.55) and continuous service ( $\bar{X}$  = 4.06, S.D.= 0.53), followed by on-time service ( $\bar{X}$  = 3.97), S.D.= 0.65) and the aspect of adequate service ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D.= 0.65). Progressive service ( $\bar{X}$  = 3.96, S.D.= 0.60)

**Keywords :** people of satisfaction, Bala community, and Don Rak Administrative Organization

## 1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม





งานด้านสาธารณสุข ซึ่งงานต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้ให้บริการ คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลควรต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ

องค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักเอง เนื่องจากองค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรักได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าว่า มีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

## 3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

Millet (1954) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้





1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่มีสิทธิ์ละเลยหากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Miller เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรรัตน์ บุญภา.(2557). ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05





ชนะดา วีระพันธ์.(2555). ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

## 5. วิธีดำเนินการ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาบ้านบารา อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบารา อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี รวมทั้งสิ้น 177 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบารา อำเภอนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาร์โย ยามาเน่ จำนวนทั้งหมด 177 คน เมื่อนำมาคำนวณแล้วได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 123 คน

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่ม ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก หมู่บ้านบารา จำนวน 177 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก หมู่บ้านบารา จำนวน 123 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้ดังนี้

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





เมื่อ  $n$  = กลุ่มตัวอย่าง

$N$  = กลุ่มประชากร

$E$  = ค่าความคาดเคลื่อนในที่นี่กำหนดให้เป็น 0.07

$$\text{ดังนั้น} \quad n = \frac{177}{1+(177)(0.05)^2}$$

### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาบ้านบาลา ใน 5 ด้าน รวมทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ

### 5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย โดยเก็บรวบรวมและดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เพื่อนำผลการตอบไปวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามจำนวน 123 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยและคณะได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) จากแบบสอบถาม

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลของประชากรกลุ่มเป้าหมายโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ และความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก หมู่บ้านบาลา ใน 5 ด้าน โดยใช้สถิติ ความถี่/ ร้อยละ/ ค่าเฉลี่ย/ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ของ Likert scale ในการหาค่าเฉลี่ยจะสามารถแปลผลความพึงพอใจหรือความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 7. ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบาลา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี สรุปออกเป็น 2 ส่วน





1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุอยู่ระหว่าง 10-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืออายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 สถานภาพสมรส จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 สถานภาพหย่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ระดับศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุดคือระดับอนุปริญญา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 อาชีพอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และน้อยที่สุดคืออาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.00, SD = 0.48) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}$  = 4.06, SD = 0.55) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$  = 4.06, SD = 0.53) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X}$  = 3.96, SD = 0.60) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.06, SD = 0.55) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ( $\bar{X}$  = 4.16, SD = 0.83) ข้อ 2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ( $\bar{X}$  = 4.05, SD = 0.73) รองลงมาคือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ( $\bar{X}$  = 4.03, SD = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการให้บริการเป็นขั้นตอนเรียงลำดับ ก่อน - หลัง ( $\bar{X}$  = 4.00, SD = 0.80)

2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.04, SD = 0.71) ข้อ 2. 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.87) รองลงมาคือ ข้อ 3. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.96, SD = 0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 3.90, SD = 0.88)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.97, SD = 0.65) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =





4.17, SD= 0.82) 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ( $\bar{X}$  = 3.89, SD= 0.87) รองลงมาคือ 2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.88, SD= 0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.77, SD= 0.80)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.06, SD= 0.53) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเฟซบุ๊ก เป็นต้น ( $\bar{X}$  = 4.18, SD= 0.76) รองลงมาคือ 1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.07, SD= 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X}$  = 4.01, SD= 0.77)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.96, SD= 0.60) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X}$  = 4.05, SD= 0.78) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X}$  = 3.99, SD= 0.85) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X}$  = 3.97, SD= 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ( $\bar{X}$  = 3.85, SD= 0.76)

## 8. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบาลา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่อายุระหว่าง 21-30 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 10-20 ปี อายุ 31-40 ปี รองลงมาอายุ 51-60 ปี และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 60 ปี สถานภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานภาพโสด รองลงมาสถานภาพสมรส ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสถานภาพหย่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา รองลงมาคือปริญญาตรี และน้อยที่สุดคืออนุปริญญา และอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคืออาชีพเกษตร และน้อยที่สุดคือ อาชีพพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่า และระดับการศึกษาประถมศึกษา ซึ่งตรงกับแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบาลา

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส





2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Millet (1954) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา หากละเลยจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งตรงกับแนวคิด Millet (1954) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะ เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเฟซบุ๊ก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ซึ่งตรงกับแนวคิด Millet (1954) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะ การบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 9. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก กรณีศึกษาหมู่บ้านบาลา อำเภอนงจิก จังหวัดปัตตานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่อายุระหว่าง 21-30 มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาประถมศึกษา และอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมาก พิจารณาจาก 5 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านที่มีค่าน้อยที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก ควรให้มีวิจัยที่คู่ขนานระหว่างวิจัยเชิงคุณภาพกับวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น

2. ควรศึกษาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก เพื่อเข้าถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่และเข้าใจในการทำงานในแต่ละด้านนั้นๆ





## 10. เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). องค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้น 10 สิงหาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/T5wyh>
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- อมรรรัตน์ บุญภา. ( 2557 ). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย บูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก. (2560). ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลดอนรัก. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2565, จาก <https://shorturl.asia/9LsAH>
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw – Hill.

