



การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา

Study of people's satisfaction in using application services (Public health  
system) Case study of Thung Pho Subdistrict Administrative District, Songkhla  
Province

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์คมวิทย์ สุขเสนีย์

โดย

นางสาวอาฮีเสาะ เจ๊ะเลาะ

นางสาวอนิตา หลงนิเลาะ

นางสาวอริสา มะมิง

หัวข้อพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาวิจัยทางรัฐศาสตร์และกฎหมายมหาชน  
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา

Study of people's satisfaction in using application services (Public health  
system) Case study of Thung Pho Subdistrict Administrative District, Songkhla  
Province

อาจารย์ที่ปรึกษา  
อาจารย์คมวิทย์ สุขเสนีย์

โดย  
นางสาวออีเสาะ เจ๊ะเลาะ  
นางสาวอนิตา หลงนิเลาะ  
นางสาวอริสา มะมิง

หัวข้อพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาวิจัยทางรัฐศาสตร์ และกฎหมายมหาชน  
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## การอนุมัติ

**หัวข้อพิเศษ** : การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน  
(ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา

**ผู้วิจัย** : อาอีเสาะ เจ๊ะเลาะ, อานิตา หลงนิหลา, อริสา มะมิง

**หลักสูตร** : รัฐศาสตรบัณฑิต

**สาขาวิชา** : การปกครองและกฎหมายมหาชน

**ปีการศึกษา** : 2567

อาจารย์ที่ปรึกษาหัวข้อพิเศษ

.....

( คมวิทย์ สุขเสนีย์ )

อาจารย์รับผิดชอบผิตชอบรายวิชาวิจัยทางรัฐศาสตรและกฎหมายมหาชน อนุมัติให้การศึกษาหัวข้อพิเศษ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิบัติสำเร็จของรายวิชานี้

.....

( ผศ. นินุสรา มินทราศักดิ์ )

ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ เครจซี่ มอร์แกน จำนวน 370 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลบทความวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ในด้านแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านคุณภาพการใช้งาน มีค่าพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก ด้านความรู้ ความเข้าใจง่าย การใช้งานมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านประโยชน์การใช้งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ผู้ใช้พบปัญหาหลักจากการใช้งานแอปพลิเคชัน คือ แอปเด็งออก ระหว่างใช้งาน และการตอบสนองล่าช้า ซึ่งสร้างความไม่พอใจและลดความเชื่อมั่นในบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา ควรอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ แก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ พร้อมทั้งทดสอบระบบก่อนปล่อยอัปเดต ในสภาพการใช้งานจริง เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การปรับปรุงนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีและใช้งานได้อย่างราบรื่น ปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่าผู้ใช้พบปัญหาหลักจากการใช้งานแอปพลิเคชัน คือแอปเด็งออก ระหว่างใช้งานและการตอบสนองล่าช้า ซึ่งสร้างความไม่พอใจและลดความเชื่อมั่นในบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา ควรอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ แก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ พร้อมทั้งทดสอบระบบก่อนปล่อยอัปเดต ในสภาพการใช้งานจริง เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การปรับปรุงนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีและใช้งานได้อย่างราบรื่น.

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การใช้บริการ; แอปพลิเคชัน;แอปพลิเคชันระบบสาธารณสุข

## ABSTRACT

This research examines public satisfaction with a health application service, focusing on a case study of the Thung Pho Subdistrict Administrative Organization in Songkhla Province. The objectives are to assess public satisfaction, identify issues, and gather recommendations for improving the health application service. Using Krejcie and Morgan's sample size determination method, a sample size of 370 was selected through accidental sampling. The primary research tool is a questionnaire focused on content validity, with data analysis utilizing statistical measures such as mean, standard deviation, and percentage.

The findings reveal that users are highly satisfied with the health application service, particularly in the following areas: satisfaction with the application itself ranked highest, followed by high satisfaction in usability, ease of understanding, functionality, device and internet compatibility, convenience, and, lastly, reliability. Key issues noted by users include frequent app crashes and slow response times, which reduce user satisfaction and confidence in the service. Recommendations include regular updates to the application, fixing bugs, adding new features, and conducting real-world testing before each update release. These improvements aim to enhance the user experience and provide a smoother, more reliable service.

## กิตติกรรมประกาศ

หัวข้อพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์คมวิทย์ สุขเสนีย์ และคณะกรรมการหัวข้อพิเศษที่ได้ให้คำแนะนำ ติดตาม ความก้าวหน้าและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ คมวิทย์ สุขเสนีย์ และคณะคณาจารย์ในหลักสูตรที่ได้กรุณาเสียสละ อดทน อบรมสั่งสอนว่ากล่าวตักเตือน ในความเมตตากับผู้วิจัยเหนือกว่าครูที่พึงมีให้กับศิษย์โดยทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณคณะกรรมการหัวข้อพิเศษทุกท่าน ที่ได้เสนอความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่องานชิ้นนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และครอบครัวอันเปรียบเสมือนกัลยาณมิตรที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจมาตลอด

คุณค่าอันพึงมีขอรายงานจากหัวข้อพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

สารบัญ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1-2
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดความหมายและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	4-6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6-8
แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน.....	8-10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	10-13
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา.....	13-19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	19-20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20-22
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้และการสร้างเครื่องมือ.....	24-25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	25-26
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	28
ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28-31
ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา.....	31-38
ตอนที่3 ปัญหาและข้อเสนอในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข).....	38

บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	39
สรุปผลการวิจัย.....	39-40
อภิปรายผล.....	40-41
ข้อเสนอแนะ .....	41-42
บรรณานุกรม.....	43-46
ภาคผนวก.....	47-49

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตาราง	ระยะเวลาการดำเนินงาน.....	27
ตารางที่1	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านแอปพลิเคชัน .....	31
ตารางที่2	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือ .....	32
ตารางที่3	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านอำนาจความสะดวก .....	33
ตารางที่4	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการใช้งาน .....	34
ตารางที่5	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต.....	35
ตารางที่6	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งาน .....	36
ตารางที่7	ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้านประโยชน์การใช้งาน .....	37

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28-30
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก.....	48-50

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในยุคประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ประเทศไทยต้องการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมดูแลสุขภาพ (health care industry centre) ของโลกโดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ (HealthTech) สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างมากมาย อาจกล่าวได้ว่าเป็นสังคมแห่งการใช้ข้อมูลข่าวสารและการใช้เทคโนโลยี ความมั่งคั่งทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ได้รับความนิยมต่อการใช้งาน เช่น การบริการของรัฐที่พึ่งพิงระบบ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือมากขึ้น จนปัจจุบันเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆมากมายที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยนำเสนอประสบการณ์ใหม่ในการดูแลสุขภาพ การค้นหาข้อมูลทางสุขภาพ รวมถึงการนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบดูแลสุขภาพประชาชนทุกระดับ จนสามารถเชื่อมประชาชนเข้ากับระบบบริการสุขภาพ ซึ่งถือเป็นเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชน (สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2024)

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดูแลสุขภาพของประชาชน เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่นำมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้นี้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 แบบ คือ 1) การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคล 2) แอปพลิเคชันดูแลสุขภาพ และ 3) การเข้าถึงบริการสุขภาพแบบออนไลน์ (สมิตรา โพธิ์ปาน และปัทมา สุพรรณกุล, 2562)

โดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้มีการออกระเบียบตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 ให้กองทุนสุขภาพตำบลแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลจัดรถ รับ-ส่ง ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเรื้อรังได้ หลังพบปัญหาเข้าถึงบริการต่ำ สาเหตุจากมีอุปสรรคเดินทางไป โรงพยาบาลลำบาก ไม่มีรถส่วนตัว รถสาธารณะขาดแคลน (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน, 2557) ด้านธนาคารโลกหนุนขยายบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทั้้องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล มีภารกิจส่งเสริมการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โดยให้มีบริการจัดรถรับส่งผู้ป่วยผ่านกลไกกองทุนสุขภาพตำบล และที่ผ่านมา สปสช.ร่วมกับกระทรวง สาธารณสุข และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ภายใต้วามร่วมมือของ สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย จัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น หรือกองทุนสุขภาพตำบลขึ้น ตั้งแต่ปี 2549 ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 47 ที่มุ่งเน้นให้ อปท.มีบทบาทสำคัญในการ สร้างเสริมสุขภาพ การ

ป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิเชิงรุก ให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้ทั่วถึงมากขึ้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2545)

จากมูลเหตุและนโยบายข้างต้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา ได้เล็งเห็นปัญหาและ ความสำคัญของการส่งเสริมและสนับสนุนแอปพลิเคชัน โดยใช้เทคโนโลยีสุขภาพที่คาดหวังว่า จะมีความสะดวกต่อการใช้งาน รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และตอบสนองต่อเหตุการณ์ การที่เกิดขึ้น จึงพัฒนาแอปพลิเคชัน ‘ระบบสาธารณสุข’ เพื่อสนับสนุนประชาชนตอบสนอง เรื่องการบันทึกชีวิตประจำวันของประชาชน การสร้างและแก้ไขข้อมูล การทำแบบ ประเมินสุขภาพและ พฤติกรรมของประชาชน ที่จะช่วยแนะนำให้ผู้ใช้งานสะดวกรวดเร็วขึ้นขึ้น และการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตอบปัญหา และส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชน ซึ่งจะช่วยปิดช่องว่าง ปัญหาของผู้ดูแลข้างต้น จนเกิดเป็น ‘สมาร์ทผู้ดูแล (Smart caregiver)’ รองรับกับสถานการณ์การดูแล สุขภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวในระยะยาวที่มีผู้ดูแลเป็นทรัพยากรที่สำคัญ อีกทั้งแอปพลิเคชัน ‘ระบบสาธารณสุข’ ยังสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ที่ต้องการให้มีการพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพเพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดูแลสุขภาพประชาชน นำไปสู่เป้าหมาย Smart Health และ Smart people สุดท้ายยังเป็นการบูรณาการการทำงานและ พัฒนางค์ ความรู้ของศาสตร์ต่างๆ กล่าวคือ การพัฒนาศาสตร์ทางวิชาชีพพยาบาลและการสาธารณสุขโดยการ ยกกระตือรือร้นการปฏิบัติดูแลคลุมทุกมิติทั้งของประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดยะลา ได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา ใน 7 ด้านแอปพลิเคชัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านความรู้และความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน ว่ามีประสิทธิภาพในการใช้บริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนเพื่อได้ถึงการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยของการศึกษานี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)

**ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชาชนตำบลทุ่งพอและกลุ่มตัวอย่าง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนสามารถต่อยอดในการพัฒนาได้
2. ได้เป็นแนวทางให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาแอปพลิเคชันได้ในอนาคต
3. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ได้ทำการศึกษาตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดความหมายและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันสุขภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะ ปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ( โกวิทย์ พวงงาม 2567 )

### อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้ (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการใน

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73) ( โกวิท พวงงาม 2567)

## 2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จ

ของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึง ความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วีรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกชอบหรือ พอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับ การตอบสนองความต้องการ

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคล ที่แต่ละบุคคล มีลักษณะที่แตกต่างกัน จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใด ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองที่ดีจะเกิดความพึงพอใจ และในทิศทางตรงข้ามเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้ตั้งใจว่ามีมาก หรือน้อยเพียงใด โดยการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ ทัศนคติของบุคคลต่อการให้บริการ มีความคาดหวังกับการให้บริการ คือถ้าคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก ในทิศทางตรงข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมาย ลักษณะ ปัจจัย ความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม และลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ Aday and Andersen, 1978 เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระในการวิจัย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ความพึงพอใจในการประสานงานในการบริการ 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ของผู้มาใช้บริการ 5) ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

คณาจักษ์ ชื่นชม (2555) ให้ความหมายของคำว่า Application ไว้ว่าหมายถึง “ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน ของผู้ใช้แอปพลิเคชันจึงมีสิ่งๆที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI)” ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทย่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน (Platform) ได้ดังนี้

- 1) Desktop แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Windows Media Player, Microsoft office เป็นต้น
- 2) Mobile แอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันที่ทำงานบน Mobile Device หรือ โทรศัพท์มือถือ เช่น IM+ เป็นต้น

3) Web แอปพลิเคชัน คือ แอปพลิเคชันที่ทำงานบน WEB เช่น Hotmail, Gmail, Google+ เป็นต้น โดยเว็บแอปพลิเคชันอาจแบ่งออกได้อีกเป็น Intranet แอปพลิเคชัน โดย Intranet หมายถึงการใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับ Internet ที่เป็น World Wide Web

สุชาติ พลาชัยภิรมย์ศิลป์ (2553) ให้ความหมายของคำว่า Application หมายถึง “ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วน ติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ”

ณัฐญา มาเกิด (2554) ให้ความหมายของคำว่า Application หมายถึง “โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานสำหรับเพิ่มเสริมความสามารถให้แก่อุปกรณ์สื่อสารที่มีการใช้งานง่าย ผู้ใช้งาน สามารถติดตั้งโปรแกรมได้เองโดยมีรูปแบบการทำงานขึ้นอยู่กับรูปแบบของอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาและมีระบบปฏิบัติการที่อุปกรณ์สื่อสาร”

ศศิพร ดวงสุข (2555) ได้กล่าวว่า แอปพลิเคชัน คือ ซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งที่จะช่วยให้เราสามารถกระทำการบางอย่างได้ตามความต้องการของเรา แอปพลิเคชันสำหรับใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโน้ตบุ๊กนั้น เรียกว่า “เดสก์ทอป แอปพลิเคชัน (Desktop Applications)” ส่วนแอปพลิเคชันที่ทำงานบนเครื่องอุปกรณ์พกพาทั้งหลาย เรียกว่า “โมบายล์ แอปพลิเคชัน (Mobile Applications)” เมื่อเรารันแอปพลิเคชัน มันจะทำงานอยู่ภายใต้ระบบปฏิบัติการ 19 ตลอดเวลาจนกว่าเราจะทำการปิดมันไป ภายในเวลาเดียวกัน อาจมีหลายแอปพลิเคชันที่กำลังทำงานพร้อมกันในระบบปฏิบัติการ เราเรียกกระบวนการนี้ว่า “มัลติเทสกกิง (Multitasking)”

จากคำจำกัดความของแอปพลิเคชันดังกล่าวมาข้างต้นนี้ อาจสรุปได้ว่า แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรม หรือชุดสิ่ง ที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยแอปพลิเคชัน (Application) จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ

### **ประเภทของแอปพลิเคชัน**

โดยทั่วไปโปรแกรมหรือชุดคำสั่งถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. แอปพลิเคชันระบบ เป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบหรือระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันหรือ โปรแกรมต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ ปัจจุบันระบบปฏิบัติการที่นิยมจากค่าย อุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ

2. แอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ หรือ โปรแกรมประยุกต์ ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง เนื่องจากผู้ใช้มีความต้องการใช้แอปพลิเคชันที่แตกต่างกันจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่มีหลากหลายชนิด

ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกันจึงมีผู้ผลิตและพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับการใช้งานในทุกๆ ด้าน

### การพัฒนาแอปพลิเคชัน

Mobile Application สุชาติ พลาชัยภิรมย์ศิลป์ (2554) ให้ความหมายของคำว่า Mobile Application ไว้ว่า Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้

Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตาม พื้นฐานของ โทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้ จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็กน้ำหนักเบาใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลาย อย่าง ในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ สำหรับ Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีส่วนที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

ดังนั้น Mobile Application หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยการทำงานของ ผู้ใช้ อุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านั้นจะทำงานบน ระบบปฏิบัติการ ที่แตกต่างกันไป ตัวอย่างระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ iOS ของค่าย Apple และ Android OS ของค่าย Google เป็นต้น

### 4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สุทธาทิพย์ กาธรพิพัฒนกุล (2558) อธิบายความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า ความคิดเห็น ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจ ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพในการให้บริการ โดย เปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับกับความต้องการหรือความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้น ๆ โดยพิจารณาจากบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจในการบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/

ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น รวมทั้ง Kotler (2003) ที่อธิบายว่า นักการตลาดควรนำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวอย่างสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการคุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อธุรกิจ เนื่องจากคุณภาพบริการที่ดีหมายถึงธุรกิจจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ในทางกลับกันถ้าคุณภาพบริการไม่ดีกิจการก็จะตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบการแข่งขันในทันที คุณภาพบริการจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า และถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจ ก็พร้อมที่จะหนีไปใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่นทันที (วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547)

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นโมเดลหนึ่งในสายการตลาด บริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างการบริการที่มีคุณภาพก็คือโมเดล SERVQUAL ของ Zithaml, Parasuraman & Berry (1990) อังใน ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม, 2552) ซึ่งระดับด้าน หรือมิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. Reliability - ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้มีมตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง
2. Assurance - ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้อัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

3. Tangibles - ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ มิตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบการมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

4. Empathy – ลูกค้ารู้สึกกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามา ใส่ใจเรา” คือการเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น

5. Responsiveness - ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้หมายถึง การไม่เคย ปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

คุณภาพการให้บริการของโรงแรมทุกระดับ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จ ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจากความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของลูกค้าของโรงแรม ด้วยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้ทราบคุณภาพบริการที่แท้จริงอีกทั้งจะช่วยสร้างคุณค่าให้ตราสินค้า จาก ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการให้กับโรงแรม ซึ่งความพึงพอใจเกิดได้จากการ ได้รับความประทับใจจากการได้รับบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังที่ตั้งไว้ ดังนั้นการประเมิน คุณภาพบริการโดยเน้นมุมมองจากลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการใช้อย่างจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การ บริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าได้รับ (Expected Service – Perceived Service Gap) คุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 ปัจจัย ซึ่งในการ ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1989) เรียกว่า RATER ประกอบด้วย 5 ประการดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้เพิ่มเติมในแต่ละประเด็นดังนี้ (พัฒนา ธนกุลพัฒนา, 2559)

1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ผู้รับบริการของโรงแรมมีความเชื่อมั่นว่า การบริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญ ทำให้ผู้บริการของโรงแรมเกิดความมั่นใจในการรับบริการ มีความ เชื่อถือ รู้สึกปลอดภัยไว้วางใจได้ไม่มีความเย่อหยิ่ง

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การบริการของโรงแรมที่สามารถ นำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการของโรงแรมสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบการติดต่อสื่อสาร

4. การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการมีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการของโรงแรม

5. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการของโรงแรมได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการของโรงแรมได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

### ความหมายของการพัฒนา

วิทยากร เชียงกุล (2527) อธิบายว่า การพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึงการทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปะวัฒนธรรม และจิตใจและความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการได้รับการพัฒนาด้านการศึกษาสิ่งแวดล้อมที่ดี พักผ่อนหย่อนใจและการพัฒนาวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วย ความต้องการทั้งหมดนี้บางครั้งเราเรียกกันว่า "การพัฒนาคุณภาพ" เพื่อให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณสินค้าหรือรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า

นันทนีย์ กมลศิริพิชัยพร (2544) ได้อธิบายว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการในการที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของประชาชนส่วนใหญ่ให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึงเรื่องที่ดีตัดสินคุณค่าของคนในแต่ละสังคมด้วย ความหมายของการการพัฒนาจึงแตกต่างกันออกไปตามกาลเวลาสถานที่และลักษณะของปัญหาหรือความต้องการของแต่ละสังคม โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปทิศทางที่พึงประสงค์ ดังนี้

1. เป็นการเปลี่ยนแปลงที่นำมาซึ่งการปรับปรุงให้ดีขึ้นสำหรับคนส่วนใหญ่
2. ควรจะเป็นอันตรายน้อยที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อทุก ๆ คน
3. อย่างน้อยที่สุดควรจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือความต้องการที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต
4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
5. ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2543) ให้ความหมายว่า การพัฒนานั้นเป็นกระบวนการ (Process) ที่จะต้องมีองค์ประกอบของเครื่องชีวิตที่สำคัญ

1. มีการเปลี่ยนแปลง (Change) ในทางบวก ได้แก่ การปรับปรุงเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตเสมอ ถ้าเปลี่ยนแปลงในทางลบไม่ถือว่าเป็นการพัฒนา คือการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องดีขึ้น เจริญขึ้น

งอกงามขึ้น และต้องเกี่ยวข้องกับ 4 แกนหลัก คือ คน โครงสร้าง เทคโนโลยี และระบบหรืองาน (รวมทั้งสิ่งแวดล้อมด้วย)

2. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมีการควบคุม (Control) ทิศทางของการเปลี่ยนแปลงได้โดย การกำหนดเป็นแผนที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติที่ดำเนินตามเป้าหมายอย่างเด่นชัด และปรับเปลี่ยน ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์และเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีจุดเน้นของการพัฒนา โดยประชาชน เพื่อประชาชนและเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน

3. ผลของการพัฒนานั้นต้องเกิดความเสมอภาค (Equity) และการกระจายใหม่ (Redistribution) ในการกระจายความเป็นธรรมในเรื่องรายได้ และการกระจายความเป็นธรรมในเรื่องคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แก่กลุ่มคนในสังคมอย่างยุติธรรมและจะต้องทำให้เกิดความเท่าเทียมกันอย่างแท้จริงในเรื่องโอกาส (การศึกษา การทำงาน ความก้าวหน้า ฯลฯ)

### องค์ประกอบของการพัฒนาชุมชน

สนธยา พลศรี (2547) ได้กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนในชุมชน คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาชุมชน เนื่องจากการพัฒนาชุมชนเป็นการพัฒนาคน โดยความร่วมมือกันของคนในชุมชน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของคนในชุมชน ด้วยกันเอง การพัฒนาชุมชนจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคนในชุมชนโดยตรง ทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่มและ

2. ทุนของชุมชน ทั้งทุนทางสังคม ทุนทางเศรษฐกิจและทุนสิ่งแวดล้อม

2.1 ทุนทางสังคม ได้แก่ คุณภาพของคน การจัดระเบียบทางสังคม สถาบันทาง สังคม กลุ่ม และองค์กรต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เทคโนโลยีต่าง ๆ ฯลฯ

2.2 ทุนทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ ผลผลิตภัณฑ์ รายได้ แหล่งทุนของชุมชน ฯลฯ

2.3 ทุนสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ป่าไม้ แร่ธาตุ ภูเขา แม่น้ำ ลำคลอง น้ำตก ฯลฯ ทุนของชุมชน เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้การพัฒนาชุมชนประสบความสำเร็จ

3. วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เช่น วัสดุสำนักงาน วัสดุก่อสร้าง เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องจักร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยวัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ต้องมีคุณภาพที่เหมาะสมทันสมัยและเพียงพอกับกิจกรรมการพัฒนาชุมชนที่กำหนดขึ้น

4. ยุทธศาสตร์หรือวิธีการพัฒนา การพัฒนาชุมชนมีหลายวิธีการ เช่น การให้การศึกษาอบรม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างผู้นำ การสร้างกลุ่มและองค์กร การวางแผนและโครงการ การประสานงาน เป็นต้น ยุทธศาสตร์เหล่านี้เมื่อนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชนต้องเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับชุมชนจึงจะเป็นประโยชน์และสนับสนุนการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จ

5. กระบวนการพัฒนาชุมชน จะเป็นลักษณะมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ การศึกษาชุมชน การวิเคราะห์ชุมชน การวางแผนและโครงการ การดำเนินงาน การประเมินผลและการทบทวน เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งต้องดำเนินงานไปตามลำดับตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

6. การสนับสนุนช่วยเหลือจากรัฐบาลและภาคเอกชน เป็นการสนับสนุนช่วยเหลือเฉพาะ ในสิ่งที่มีความจำเป็น เกินขีดความสามารถของชุมชน หรือเพื่อกระตุ้นแรงเร้าให้ประชาชนเกิดความตื่นตัวและเข้าร่วมในกระบวนการพัฒนา

7. การบริหารและจัดการที่ดี เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคคล กลุ่ม องค์กร การเงินเวลา พัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพ

8. พัฒนาชุมชน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นเตือน จูงใจ ประสานงาน ระดมศักยภาพของชุมชน มาใช้ในการพัฒนา

9. การประสานงาน เพื่อเป็นการเชื่อมประสานระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนให้ดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกันเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเป็นลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้

10. ผลของการพัฒนา คือเป็นผลงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ซึ่งจะทำให้คนที่ร่วมการพัฒนามีขวัญและกำลังใจที่ดี มุ่งมั่นที่จะร่วมกันพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จต่อไป

### วิธีการพัฒนาชุมชน

สนธยา พลศรี (2547) กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนมีวิธีการสำคัญ 3 วิธี คือการให้การศึกษาแก่ชุมชน การจัดระเบียบชุมชน และการดำเนินงานในลักษณะของกระบวนการ ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

1. การให้การศึกษาแก่ชุมชน (Community Education) คือ การให้คนในชุมชนได้เรียนรู้ในสิ่งที่ควรรู้เพื่อความเข้าใจร่วมกัน เป็นกระบวนการที่ผู้เข้ารับการศึกษามีส่วนสำคัญที่สุด เพราะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงต้องมีแรงจูงใจที่ต้องการจะศึกษาและบางเรื่องต้องมีการฝึกฝนปฏิบัติให้มีทักษะ โดยผู้เข้ารับการศึกษอาจเป็นเด็ก เยาวชน หรือผู้ใหญ่ในชุมชนรวมถึงผู้นำกลุ่มที่มีความสนใจ มีเวลาเพียงพอและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนผู้ให้การศึกษา เช่น นักพัฒนาชุมชน นักส่งเสริมการเกษตร นักสาธารณสุข ฯลฯ จะต้องเป็นผู้มีความรู้และทักษะในการถ่ายทอดเนื้อหาข้อมูล ความรู้มีบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักใช้จิตวิทยาตลอดจนเทคนิควิธีสอนและถ่ายทอดความรู้ได้ดี

1.1 รูปแบบของการให้การศึกษาแก่ชุมชน การให้การศึกษาแก่ชุมชน ถ้าแบ่งตามจำนวนของคนให้การศึกษา อาจแบ่งได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1.1 การให้การศึกษาเป็นรายบุคคล เป็นการให้การศึกษาแก่บุคคลที่ไม่สามารถให้ การศึกษาร่วมกับผู้อื่นได้ คือ เป็นบุคคลที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากผู้อื่น เช่น คนพิการ และ ผิดปกติทางกายหรือจิตใจ ผู้นำชุมชนที่ต้องสร้างบุคลิกภาพให้เหมาะสม เด็กหรือเยาวชนที่เตรียมตัวไปทำกิจกรรมประเภทประกวดและแข่งขัน เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการฝึกทักษะให้แก่บุคคลในด้านใด ด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้านก็ได้

1.1.2 การให้การศึกษาเป็นกลุ่ม เป็นการให้การศึกษาแก่บุคคลในชุมชน เป็นกลุ่มที่มีจำนวน ไม่มากนัก มีความสนใจร่วมกัน มีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน หรือใช้ชีวิตร่วมกัน

ตามวัตถุประสงค์ของการให้การศึกษา ซึ่งอาจใช้วิธีการให้การศึกษาได้หลายวิธี เช่น การประชุม ปฏิบัติการ การอภิปราย การจัดนิทรรศการ การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ โดยจัดเวทีประชาคม เป็นต้น

1.1.3 การให้การศึกษาแก่คนจำนวนมาก เป็นการให้การศึกษาแก่ผู้คนในชุมชนที่มีจำนวนมาก เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องไปพร้อม ๆ กัน โดยส่วนใหญ่จะดำเนินการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าวของชุมชน วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การให้การศึกษาแก่ชุมชนจึงต้องเลือกรูปแบบที่ เหมาะสมกับบุคคลกลุ่มเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาด้วย จึงจะประสบความสำเร็จ

1.2 วิธีการให้การศึกษาแก่ชุมชน การให้การศึกษาแก่ชุมชนสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1.2.1 การพบปะเยี่ยมเยียนโดยตรง เป็นการให้การศึกษาโดยการไปพบปะเยี่ยมเยียนผู้เรียน เป็นรายบุคคลหรือครอบครัว อาจจะเป็นที่บ้านหรือสถานที่ประกอบอาชีพ เช่น สวน ไร่ นา เป็นต้น แล้วจึงหาโอกาสที่เหมาะสมให้การศึกษาตามเนื้อหาสาระที่ต้องการ การพบปะเยี่ยมเยียนโดยตรงแม้จะมีกระบวนการค่อนข้างยุ่งยาก แต่จะสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นกันเอง ทำให้ผู้ถ่ายทอดความรู้และผู้เรียนมีความสนิทสนมกัน ได้เนสสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้เรียน ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้สามารถให้การศึกษาได้ง่าย เรียนรู้และบรรลุเป้าหมาย ได้เร็วขึ้น

1.2.2 การอภิปรายกลุ่ม เป็นการให้การศึกษาแก่ชุมชนเป็นกลุ่ม โดยการนำผู้ที่มีปัญหาความต้องการ และความสนใจร่วมกันจำนวนไม่มากนักมาร่วมปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน ฝึกการเรียนรู้ร่วมกันและทำงานร่วมกัน เป็นกลุ่มพัฒนาความเป็นผู้นำ เรียนรู้วิธีการทำงานแบบประชาธิปไตย สร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของและรับผิดชอบการพัฒนาชุมชนร่วมกัน เป็นต้น

1.2.3 การสาธิต เป็นการให้การศึกษาด้วยการแสดงหรือทำให้ดูโดยให้ผู้เข้ารับการศึกษาดู เรียนรู้จากการเฝ้าดูและการทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นการสาธิตผลงานการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จหรือสาธิตการดำเนินงานพัฒนาชุมชนก็ได้ การสาธิตช่วยให้ผู้เรียนมองเห็นสิ่งที่เรียน สามารถเชื่อมโยงเปรียบเทียบกับสิ่งที่จะเรียนกับสิ่งอื่น ๆ ได้ ทำให้บรรยากาศของการเรียนไม่ ซ้ำซากจำเจ

1.2.4 การจัดนิทรรศการ เป็นการจัดแสดงสิ่งที่จะเรียนรู้ให้ดู เช่น การแสดงตัวอย่าง หุ่นจำลอง แผนภูมิ รูปภาพ หรือสื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นทางการมีระเบียบแบบแผนกระตุ้น ให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยในการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมบางประการของผู้เรียน เป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างคนในชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน

1.2.5 การศึกษาดูงาน เป็นการนำกลุ่มเป้าหมายไปศึกษาหาความรู้ในสถานที่ต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนไปชมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาชุมชนของตนหรือไปหาคนที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนา เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในการพัฒนาชุมชนการศึกษา และดูงานยังช่วยในการฝึกทักษะของการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการรวมกลุ่มและองค์กรขึ้นในชุมชน สร้างความรัก ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้พบเห็นมาปรับใช้ในการพัฒนาชุมชนของตน นอกจากนี้แล้วการศึกษาดูงานยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคลให้เหมาะสมได้อีกด้วย

1.2.6 การฝึกอบรม เป็นการให้การศึกษาแก่ชุมชนโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถหรือทักษะของบุคคล การเปลี่ยนแปลงเจตคติและความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2.7 การรณรงค์ เป็นการให้การศึกษาแก่ชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนด้วยการแสดงว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่รณรงค์นั้นทางสื่อและการแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ถ้าเป็นเรื่องที่เห็นด้วยก็ให้การสนับสนุนให้ดำเนินการ ถ้าหากไม่เห็นด้วยก็ไม่ให้การสนับสนุนยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไม่ให้เกิดขึ้นในชุมชน การรณรงค์ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่ม รวมพลังคนในชุมชนเป็น

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จ นักพัฒนาชุมชนต้องรู้จักเลือกวิธีการให้การศึกษาแก่ชุมชน ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่จะให้การศึกษา ซึ่งอาจจะใช้เพียงวิธีการเดียวหรือรวมกันหลาย ๆ วิธีก็ได้

2. การจัดระเบียบชุมชน (Community Organization) เป็นวิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้คนในชุมชน เช่น บุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคลและกลุ่ม รวมพลังหรือศักยภาพของชุมชนและนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชน โดยการจัดระเบียบชุมชนมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ชุมชน เป็นการศึกษาศาสนาและสำรวจชุมชน เพื่อรับทราบถึงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของชุมชน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน เช่น ศึกษาประวัติความเป็นมาของชุมชน ภูมิประเทศ ทรัพยากร ประชากรจำแนกตามลักษณะต่าง ๆ เช่น จำนวนคน จำนวนครัวเรือน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ การมีงานทำ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การเพิ่มของประชากร ผู้นำและผู้มีอิทธิพล วิวัฒนาการของการพัฒนาชุมชน ลักษณะทางด้านวัฒนธรรม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การรวมพลังชุมชน เป็นการใช้อย่างจริงจังด้วยการกระตุ้น ยั่วยุให้ประชาชนมองเห็นและตระหนักในปัญหาของชุมชน เกิดความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาและร่วมมือกัน แก้ไขปัญหาด้วยวิธีการพัฒนาชุมชน

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาชุมชน เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างประชาชนในชุมชน ในเรื่องปัญหาและความต้องการ ความร้ายแรงเร่งด่วนของแต่ละปัญหาด้วยการประชุม อภิปราย การปรึกษาหารือ แล้วจัดลำดับปัญหาและความต้องการ โดยต้องทำการแก้ไขปัญหาที่ร้ายแรงเร่งด่วนต่อชุมชนก่อนปัญหาอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การเตรียมโครงการ เป็นการเตรียมการแก้ไขปัญหาของชุมชน ซึ่งเกิดจากความต้องการของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในโครงการให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 การค้นหาและพัฒนาผู้นำ ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่ประชาชนให้การยอมรับ นับถือและให้ความร่วมมือ ผู้นำที่ดีจึงสามารถสนับสนุนและให้การพัฒนาชุมชนประสบความสำเร็จได้ ในการค้นหาผู้นำนั้น อาจพิจารณาได้จากการศึกษาแนวความคิด ลักษณะนิสัย พฤติกรรมต่าง ๆ และการยอมรับของประชาชนในชุมชน เมื่อได้บุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้นำแล้ว อาจจะนำมาให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชนมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การจัดตั้งกลุ่มและองค์กร กลุ่มและองค์กรของประชาชนในชุมชนนั้น เป็นฐานสำคัญในการรองรับการพัฒนา เพราะการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและองค์กรจะก่อให้เกิดพลังในการพัฒนานำไปสู่ความสำเร็จได้ดีกว่าการทำงานเพียงคนเดียว การจัดตั้งกลุ่มและองค์กรต้องคำนึงถึงลักษณะพื้นฐานของชุมชน เป้าหมายของสมาชิก ภาวะผู้นำในชุมชน และแสวงหาจุดร่วมของผลประโยชน์ที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในชุมชน แล้วร่วมกันบริหารจัดการกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 7 การดำเนินการจัดระเบียบชุมชนด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1. กลยุทธ์โต้แย้ง เป็นการแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เช่น การใช้วาจา การเดินขบวน การใช้มาตรการที่เฉียบขาด เพื่อจะให้ได้มาในสิ่งที่ชุมชนต้องการและเพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชน

2. กลยุทธ์เผชิญหน้า เป็นการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้ง ด้วยการให้คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายมาเผชิญหน้ากัน เพื่อทำความเข้าใจกัน ซึ่งจะเป็นการระบายความตึงเครียด ความคับข้องใจที่มีอยู่ให้หมดไป แต่จะต้องควบคุมการเผชิญหน้าให้ดีเพราะไม่เช่นนั้นแล้วอาจจะเพิ่มความขัดแย้งให้มากขึ้นไปอีก

3. กลยุทธ์การแข่งขัน การแข่งขันระหว่างกลุ่มคนต่าง ๆ ในชุมชนเป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เพราะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน แต่กลวิธีการแข่งขันนี้ จะต้องเป็นการแข่งขันในการทำความดีตามแนวความคิดและวิธีการที่กลุ่มยึดถือ เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริง

4. กลยุทธ์ประกวด เป็นวิธีการที่กระตุ้นให้ประชาชนเกิดความต้องการที่จะเข้าร่วมในกระบวนการพัฒนาที่กำหนดขึ้น เพราะการประกวดเป็นแรงจูงใจให้บุคคลและกลุ่มเข้าร่วมในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี เช่น การประกวดหน้าบ้านน่ามอง การประกวดครอบครัวพัฒนา การประกวดชุมชนเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

5. กลยุทธ์ต่อรอง เป็นวิธีการที่ใช้เมื่อประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับ หรือระเบียบที่วางไว้ เช่น การต่อรองให้ลดการประชุมลงจากสัปดาห์ละครั้งเป็นเดือนละครั้ง เป็นต้น

6. กลยุทธ์ต่อรองแลกเปลี่ยน เป็นวิธีการที่ ทั้งสองฝ่ายหรือทุก ๆ ฝ่ายจะต้องต่อรองแลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้เกิดผลดีต่อชุมชนส่วนรวม ดังนั้นการต่อรองแลกเปลี่ยนจะทำให้บางฝ่ายได้รับผลประโยชน์ แต่บางฝ่ายต้องเสียผลประโยชน์ของตนไปบ้าง เช่น ยอมให้ลดการประชุมแต่สมาชิกต้องร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านเดือนละ 1 ครั้ง

7. กลยุทธ์ประนีประนอม เป็นการใช่วิธีที่นุ่มนวลแบบสมานฉันท์แก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในชุมชนโดยสันติวิธี เป็นต้น

8. กลยุทธ์รณรงค์เป็นวิธีการที่ทุกคนทุกฝ่ายในชุมชนกระทำหรือแสดงออกอย่างพร้อมเพรียงกัน เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในชุมชนอย่างทันทีทันใด เช่น รณรงค์ต่อต้านยาเสพติด การรณรงค์ลด ละ เลิก บุหรี่ และแอลกอฮอล์ การรณรงค์เพื่อต่อต้านเมาแล้วขับ เป็นต้น

9. กลยุทธ์ช่วยเหลือร่วมมือ เป็นวิธีการที่ใช้สำหรับการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือกลุ่มต่าง ๆ ทั้งเป็นครั้งคราวหรืออย่างถาวร เพื่อการพัฒนาชุมชนตามขีดความสามารถของแต่ละคน แต่ละกลุ่ม

10. กลยุทธ์ร่วมมือร่วมใจ เป็นวิธีการที่ทุกคน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี มีความเห็นพ้องร่วมกัน สามารถร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นในชุมชนด้วยความยินดี

ขั้นตอนที่ 8 การติดตามและประเมินผล เป็นการติดตามและประเมินผลกิจกรรม การจัดระเบียบชุมชนว่ามีข้อบกพร่องและประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร ทั้งในระหว่างเตรียมการ การดำเนินการและหลังการจัดระเบียบชุมชนแล้ว โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลมากที่สุด ซึ่งมีหลายวิธีการ เช่น การสังเกต การแจ้งนับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การติดตามผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชุมชน เป็นต้น

## 6.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 192อ้างใน พรพรรณ ช้างงานิยม, 2553) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ นักตลาดนิยมนำมาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด

ลักษณะปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

- อายุ (Age) เป็นกลุ่มผู้บริโภค ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในสินค้าและ บริการที่ต่างกัน เหล่านักการตลาดจึงนำอายุมาใช้ประโยชน์เป็นตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) ที่ให้ความสำคัญกับตลาดอายุในส่วนนั้น ๆ

- เพศ (Sex) ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่นำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพราะปัจจุบันตัว แปรด้านเพศมีผลต่อใช้ ในการแบ่งส่วนตลาดการผู้บริโภคมาก เนื่องจากเพศที่ต่างกัน จะมีทัศนคติ และการตัดสินใจในการซื้อที่ต่างกัน

- สถานภาพครอบครัว (Marital Status) การแบ่งส่วนตลาดนั้น สถานภาพครอบครัว ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญ และมีส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจึงให้ความสนใจกับ จำนวน และลักษณะของสมาชิกแต่ละคนในแต่ละครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และให้ความสำคัญกับการพิจารณาลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้ เหมาะสมอีกด้วย

- รายได้ระดับ การศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) ถือเป็น อีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญ ในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุ และผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง บุคคลที่มีการศึกษาต่อโอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่การเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับ การศึกษา นักการตลาดจึงจะต้องนำเกณฑ์รายได้รวมกับ ตัวแปรทางปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมาย “ประชากรศาสตร์” ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะ, ทางประชากรของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวช่อดาว เมืองพรหม(2562) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) An t-test ma<sup>e</sup> F-testANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี (Least significant difference test) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกันข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ โรงพยาบาลธนบุรีควรเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่รวมถึงบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง การลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการให้สามารถรักษารายได้ในระยะยาวและสร้างแรงจูงใจให้มีผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เป็นแนวทางสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธุรกิจของโรงพยาบาล

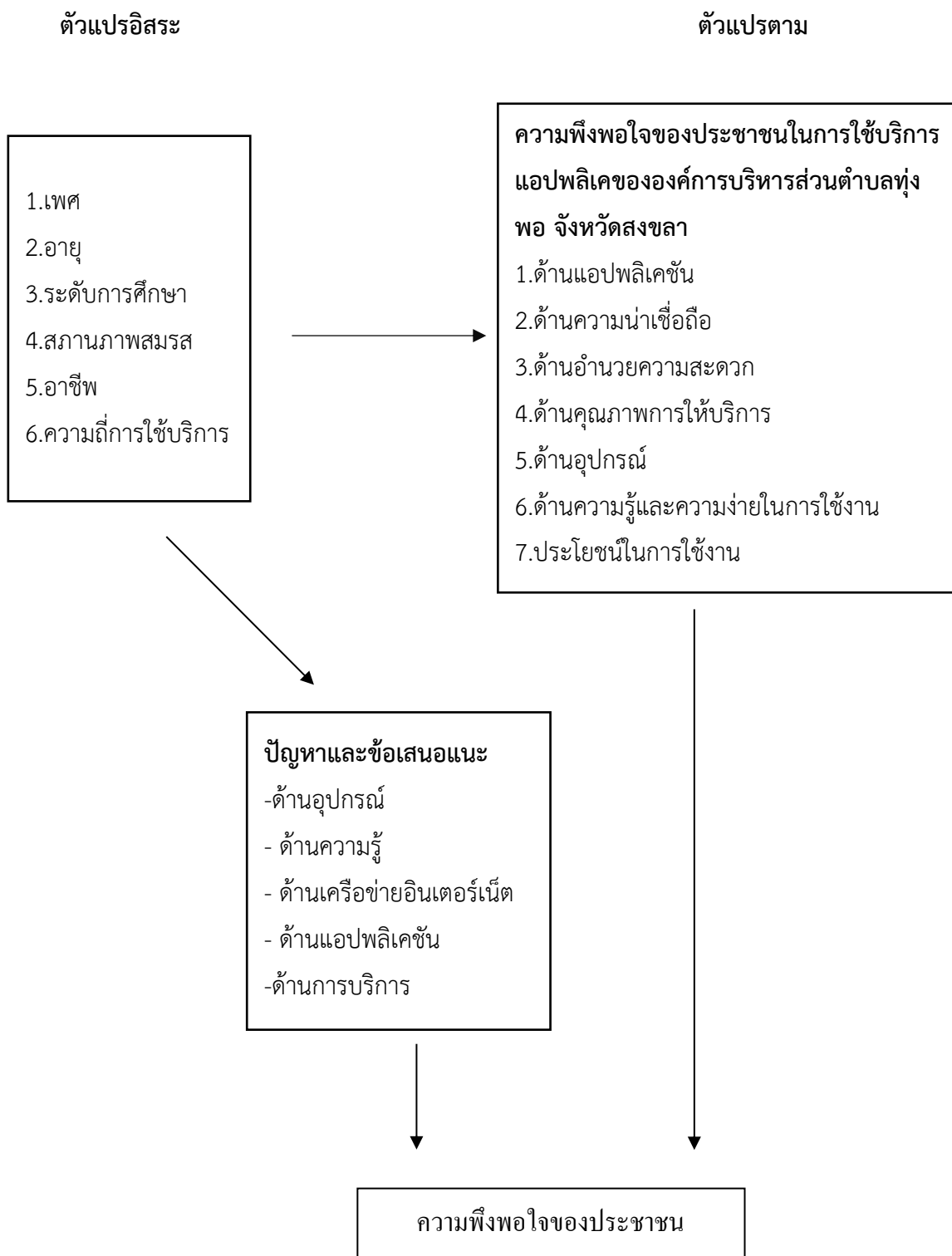
อัจฉรี ทวีวานิชย์(2560) การใช้งานโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดระนองงานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร (2) การใช้งานและระดับความจำเป็นต่อการใช้โมบายแอปพลิเคชันของบุคลากร (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาแอปพลิเคชันของบุคลากร และ (4) แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการส่งเสริมการเกษตรประชากรในการศึกษา ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในจังหวัดระนอง จำนวน 309 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 ราย สุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากร' ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 35.42 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,827.57 บาทโทรศัพท์มือถือที่ใช้เป็นแบบสมาร์ตโฟนทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละวันเฉลี่ย 4.53 ชั่วโมง อุปกรณ์ที่ใช้เป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและคอมพิวเตอร์แบบพกพา ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือ และระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายของสำนักงาน (2) มีการใช้โมบายแอปพลิเคชันในกลุ่มข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มพืชและกลุ่มดิน เมื่อพิจารณาแต่ละแอปพลิเคชัน พบว่า ร้อยละ 38.9 ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน Q

Restaurant ร้อยละ 29.1 ใช้ Protect Plants และร้อยละ 26.9 กตคุรุ์ดิน ระดับความจำเป็นของโมบายแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมาก เป็นกลุ่มข้อมูล จำนวน 5แอปพลิเคชัน กลุ่มพีช จำนวน 3แอปพลิเคชัน กลุ่มดิน จำนวน 2 แอปพลิเคชัน กลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 2 แอปพลิเคชัน กลุ่มเงิน จำนวน 1 แอปพลิเคชัน และกลุ่มสัตว์ จำนวน 1 แอปพลิเคชัน (3) ปัญหาด้านการใช้โมบายแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านตัวแอปพลิเคชัน ข้อเสนอแนะควรศึกษาแอปพลิเคชันด้านภาคการเกษตรของภาคเอกชนร่วมด้วย และระดับความสำคัญของแอปพลิเคชันภาคการเกษตรในกลุ่มเกษตรกร และ (4) แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน ได้แก่การพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีอยู่ แล้วให้มีข้อมูลที่สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน การพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่โดยจัดเป็นกลุ่มตามความต้องการ โดยหน่วยงานต้องมีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง

รณิดา อัจกลับ (2562) ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการมีส่วนร่วม Challenge ในแอปพลิเคชัน TikTok ของผู้ใช้ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมเปิดรับ และพึงพอใจในการรับชมเนื้อหาคลิปในแอปพลิเคชัน Tiktok ประเภท Comedy และมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วม โดยร่วมแชร์คลิปวิดีโอจากแอปพลิเคชัน Tiktok ไปยังแอปพลิเคชัน Facebook เกี่ยวกับประเภทเนื้อหาที่ร่วม Challenge ในแอปพลิเคชัน Tiktok Comedy การแสดงตลก

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิด ด้าน (Millet; 1954) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมี 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในบทนี้กล่าวถึงประเด็นสำคัญได้แก่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ และการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ ระยะเวลาการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ได้แก่ ประชาชนชาวตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ทุกคนจำนวน 10,257คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชนชาวตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา จำนวน 370 คน

ดังนั้น จากประชากรจำนวน 10,257 คน และได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด 2553 ) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 370 คน โดยจะแบ่งตามพื้นที่ดังนี้

- 1.หมู่บ้านโคกสีเหลือง 47 คน
- 2.หมู่บ้านฉลุ จำนวน 47 คน
- 3.หมู่บ้านทุ่งพอ จำนวน 46 คน
- 4.หมู่บ้านบาว จำนวน 46 คน
- 5.หมู่บ้านเกาะลาแต จำนวน 46 คน
- 6.หมู่บ้านขาว จำนวน 46 คน
- 7.หมู่บ้านโคกตก จำนวน 46 คน
- 8.หมู่บ้านยอดสุข-โคกออก จำนวน 46 คน

#### เครื่องมือที่ใช้และการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

ตอนที่3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยเก็บข้อมูลรวบรวมดังนี้

- 1.ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ในระหว่างวันที่ 15สิงหาคม 2567 – 20 กันยายน 2567 จำนวน 370 ชุด
- 2.นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
- 3.นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)
4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

**การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51– 5. แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51– 4.5 แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51– 3.5 แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51– 2.5 แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1. – 1.5 แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

#### 4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

##### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ

อาชีพ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชันโดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ โดยใช้สถิติ/ ร้อยละ/ ค่าเฉลี่ย/ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน/ ค่า T-Test และ One-Way Anova

## ระยะเวลาการวิจัย

กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินงาน				
	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม
	24-30	1-31	1-31	1-30	1-30
<b>1.ขั้นเตรียมงาน</b>					
1.ประชุมวางแผนภายในกลุ่มเพื่อกำหนดหัวข้อที่ต้องการจะศึกษา	↔				
2.ร่างเค้าโครงเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษา		↔			
3.ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพเพื่อกำหนดวันในการลงพื้นที่ศึกษา			↔		
<b>2.ขั้นดำเนินงาน</b>					
1. ลงพื้นที่ ณ ชาวบ้านชุมชนทุ่งโพ			↔		
2.ตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถาม				↔	
<b>3.ขั้นหลังดำเนินการ</b>					
1.รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม			↔		
2.เขียนสรุปผลการศึกษา				↔	
3.นำเสนอผลงาน					↔

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่การใช้งาน หัวข้อในการดำเนินมี ทั้ง 7 ด้านแอปพลิเคชัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านความรู้และความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์ในการใช้งาน โดยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือประชาชนที่อาศัยอยู่เขตตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวน 10,257 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากร จากตารางเครจซี่ มอร์แกนทั้งหมด 370 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

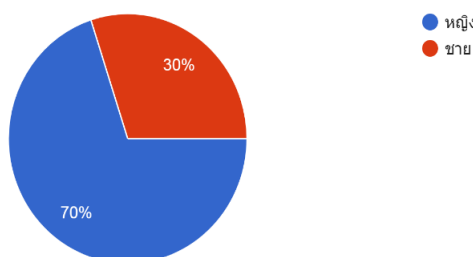
ตอนที่3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพบุคคล

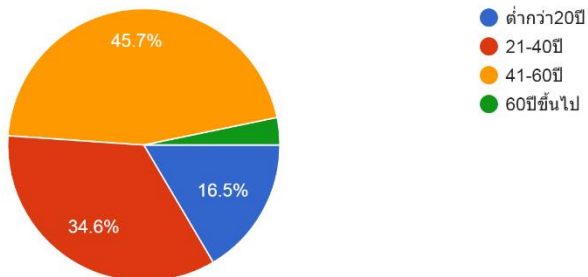
#### 1. เพศ

เพศ  
คำตอบ 370 ข้อ



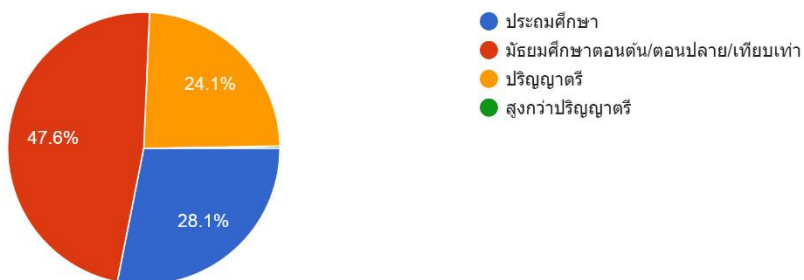
## 2.อายุ

อายุ  
คำตอบ 370 ข้อ



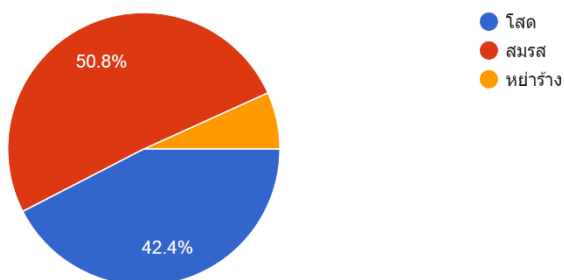
## 3.ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด  
คำตอบ 370 ข้อ



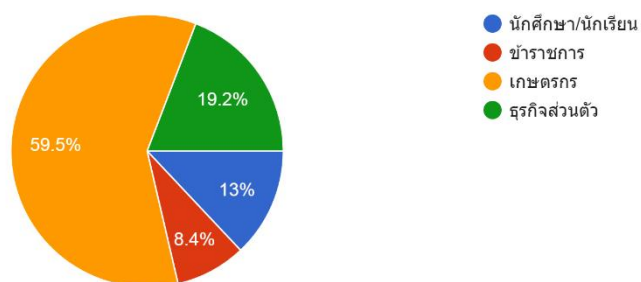
## 4.สถานภาพ

สถานภาพ  
คำตอบ 370 ข้อ



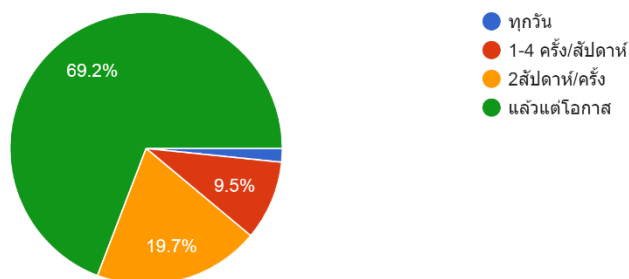
## 5.อาชีพ

อาชีพ  
คำตอบ 370 ข้อ



## 6.ความถี่การใช้งาน

ความถี่ในการใช้งาน  
คำตอบ 370 ข้อ



จากภาพ จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 51-60ปี จำนวน 169คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 มากที่สุด รองลงมา มีอายุ 21-40ปี จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ต่ำกว่า 20ปี จำนวน 61คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีอายุ 60ปีขึ้นไป จำนวน 12คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 176 คิดเป็นร้อยละ 47.6 มากที่สุด รองลงมา การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 104คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มากที่สุด สถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มากที่สุด รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอาชีพข้าราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการความถี่มากที่สุด คือ แล้วยแต่โอกาส คิดเป็นจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 ตามมาด้วย 2 สัปดาห์/ครั้ง คิดเป็นจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามมาด้วย 1-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และใช้ทุกวัน คิดเป็นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านแอปพลิเคชัน

1.ด้านแอปพลิเคชัน	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
รูปแบบมีความน่าสนใจ	11 (2.97)	78 (21)	50 (13.5)	112 (30.3)	119 (32.2)	3.99	0.93	มาก	1
แอปพลิเคชันมีความแม่นยำ	9 (2.4)	53 (14.3)	74 (20)	109 (29.5)	125 (33.8)	3.98	0.93	มาก	2
ใช้งานยาก	121 (32.7)	141 (38.1)	90 (24.3)	7 (1.9)	11 (2.97)	3.96	0.96	มาก	3
ไม่รองรับทุกระบบการปฏิบัติงานของโทรศัพท์มือถือ	144 (39.0)	112 (30.3)	50 (13.5)	33 (8.91)	31 (8.47)	3.95	0.92	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>						3.97	0.93	มาก	

จากตารางที่1 ด้านแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97, SD = 0.93$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปแบบมีความน่าสนใจ ( $\bar{x} = 3.99, SD = 0.93$ ) รองลงมาคือแอปพลิเคชันมีความแม่นยำ ( $\bar{x} = 3.98, SD = 0.93$ ) ต่อด้วยด้านใช้งานยาก ( $\bar{x} = 3.96, SD = 0.96$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน ไม่รองรับทุกระบบการปฏิบัติงานของโทรศัพท์มือถือ ( $\bar{x} = 3.95, SD = 0.92$ )

ตารางที่2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านความน่าเชื่อถือ

2.ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ข้อมูลแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ	73 (19.7)	164 (44.3)	115 (31.0)	14 (3.78)	4 (1.1)	3.77	0.85	มาก	2
ข้อมูลในแอปพลิเคชันมีการอัปเดตให้เหมาะสมต่อการใช้งานอยู่เสมอ	98 (26.4)	149 (40.2)	107 (28.9)	11 (2.97)	5 (1.08)	3.88	0.88	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>						3.83	0.87	มาก	

จากตารางที่2 ด้านด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83, SD = 0.87$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลในแอปพลิเคชันมีการอัปเดตให้เหมาะสมต่อการใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.88, SD = 0.88$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน ข้อมูลแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 3.77, SD = 0.85$ )

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านอำนวยความสะดวก

3. ด้านอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
แอปพลิเคชันติดตั้งง่าย ทั้งระบบ ios และระบบ Android	86 (23.2)	160 (43.2)	106 (28.6)	6 (1.62)	12 (3.24)	3.83	0.91	มาก	3
แอปพลิเคชันใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน	93 (25.1)	154 (41.6)	105 (28.3)	15 (4.1)	3 (0.81)	3.86	0.87	มาก	2
แอปพลิเคชันมีขนาดไม่ใหญ่ ไม่ใช้เนื้อที่ความจำของโทรศัพท์มากเกินไป	113 (30.5)	122 (41.6)	109 (28.3)	6 (4.1)	20 (0.81)	3.99	0.92	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>						3.89	0.90	มาก	

จากตารางที่ 3 ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ,  $SD = 0.90$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันมีขนาดไม่ใหญ่ ไม่ใช้เนื้อที่ความจำของโทรศัพท์มากเกินไป ( $\bar{x} = 3.99$ ,  $SD = 0.92$ ) รองลงมาคือแอปพลิเคชันใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 3.86$ ,  $SD = 0.87$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน แอปพลิเคชันติดตั้งง่าย ทั้งระบบ ios และระบบ Android ( $\bar{x} = 3.83$ ,  $SD = 0.91$ )

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านคุณภาพการใช้งาน

4.ด้านคุณภาพ การใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{x}$	SD	แปล ความ	อัน ดับ
ได้รับการบริการ ตรงตามที่ต้องการ	82 (22.1)	150 (40.5)	128 (34.5)	6 (1.6)	4 (1.8)	3.81	0.84	มาก	6
ได้รับบริการ คุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์	97 (26.2)	155 (41.8)	101 (27.2)	12 (3.24)	5 (1.35)	3.88	0.89	มาก	5
ความพึงพอใจโดย ภาพรวมที่ได้รับ จากการใช้บริการ แอปพลิเคชัน	127 (34.3)	130 (35.1)	96 (25.9)	11 (2.98)	8 (2.16)	3.97	0.94	มาก	2
แอปพลิเคชันมี การติดตั้งฟรี	131 (35.4)	119 (32.1)	107 (45.9)	9 (2.43)	4 (1.08)	3.98	0.92	มาก	1
แอปพลิเคชัน สามารถใช้งานได้ บางฟังก์ชันก็ โดยม ีอินเทอร์เน็ต	117 (31.6)	130 (35.1)	106 (28.6)	13 (3.51)	6 (1.62)	3.92	0.92	มาก	3
มีความพร้อม เสมอในการ ให้บริการ	116 (31.3)	125 (33.7)	115 (31.0)	9 (2.43)	6 (1.62)	3.91	0.92	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>						3.91	0.90	มาก	

จากตารางที่ 4 ด้านคุณภาพการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ,  $SD = 0.90$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันมีการติดตั้งฟรี ( $\bar{x} = 3.98$ ,  $SD = 0.92$ ) รองลงมาคือความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน (

$\bar{x} = 3.97, SD = 0.94$ ) แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้บางฟังก์ชัน โดยมีอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.92, SD = 0.92$ ) มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.91, SD = 0.92$ ) ได้รับความบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ( $\bar{x} = 3.88, SD = 0.89$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน แอปพลิเคชันติดตั้งง่าย ทั้งระบบ ios และระบบ Android ( $\bar{x} = 3.81, SD = 0.84$ )

ตารางที่5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต

5.ด้านอุปกรณ์ และ อินเทอร์เน็ต	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ขาดแคลน อุปกรณ์	92 (24.8)	142 (38.3)	117 (31.6)	8 (2.16)	11 (2.97)	3.80	0.94	มาก	3
ความเร็วการ เข้าถึงเว็บไซต์	108 (29.1)	136 (36.6)	110 (29.7)	11 (2.97)	5 (1.35)	3.89	0.91	มาก	2
ความเสถียรของ การใช้ อินเทอร์เน็ต	143 (38.6)	101 (27.2)	115 (31.1)	6 (1.62)	5 (1.35)	4.0	0.9	มาก	1
ภาพรวม						3.90	0.93	มาก	

จากตารางที่5 ด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90, SD = 0.93$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 4.0, SD = 0.9$ ) รองลงมาคือความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 3.89, SD = 0.91$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน ขาดแคลนอุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.80, SD = 0.94$ )

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งาน

6.ความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
รู้วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน	78 (21.1)	161 (43.5)	115 (31.1)	7 (1.89)	9 (2.43)	3.79	0.88	มาก	5
รู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน	102 (27.5)	141 (38.1)	108 (29.1)	12 (3.24)	8 (2.16)	3.87	0.92	มาก	4
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	127 (33.5)	124 (28.9)	104 (28.1)	9 (2.43)	7 (1.89)	3.96	0.94	มาก	3
สามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานได้ง่าย	134 (36.2)	113 (30.5)	105 (28.3)	12 (3.24)	6 (1.62)	3.96	0.96	มาก	2
ง่ายต่อการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่นการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	133 (35.9)	117 (31.6)	103 (27.8)	8 (2.16)	97 (26.2)	3.96	0.97	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>						3.91	0.93	มาก	

จากตารางที่ 6 ด้านความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ,  $SD = 0.93$ ) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ง่ายต่อการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่นการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.97$ ) รองลงมาคือสามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.96$ ) ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.94$ ) รู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ( $\bar{x} = 3.87$ ,

SD = 0.92 ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน รั่ววิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (  $\bar{x}$  = 3.79, SD = 0.88 )

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านประโยชน์การใช้งาน

7. ด้านประโยชน์ การใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
แอปพลิเคชันช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น	79 (21.4)	153 (41.4)	122 (32.9)	5 (1.35)	12 (3.24)	3.78	0.88	มาก	6
แอปพลิเคชันแสดงผลได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็ว	98 (26.4)	154 (41.6)	101 (27.3)	13 (3.5)	6 (1.6)	3.89	0.93	มาก	5
แอปพลิเคชันมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่	125 (33.7)	125 (33.8)	106 (4.32)	8 (2.16)	6 (1.62)	3.96	0.96	มาก	1
สามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานได้ง่าย	132 (35.6)	113 (30.5)	110 (29.7)	7 (1.89)	9 (2.43)	3.96	0.92	มาก	2
แอปพลิเคชันช่วยในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น	115 (31)	128 (34.5)	112 (30.2)	10 (3.70)	7 (1.89)	3.91	0.92	มาก	3
ความพึงพอใจภาพรวมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน	116 (31.3)	117 (31.6)	124 (33.5)	8 (2.16)	6 (1.62)	3.89	0.92	มาก	4
ภาพรวม						3.90	0.92	มาก	

จากตารางที่ 7 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ,  $SD = 0.92$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.96$ ) สามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.92$ ) แอปพลิเคชันช่วยในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น ( $\bar{x} = 3.91$ ,  $SD = 0.92$ ) ความพึงพอใจภาพรวมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ( $\bar{x} = 3.89$ ,  $SD = 0.92$ ) แอปพลิเคชันแสดงผลได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.89$ ,  $SD = 0.92$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้าน แอปพลิเคชันช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ( $\bar{x} = 3.89$ ,  $SD = 0.96$ )

### ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปัญหา พบว่า ปัญหาด้านการดึงออกจากแอปพลิเคชัน: หนึ่งในปัญหาที่ผู้ใช้พบเจอมากที่สุดคือการที่แอปพลิเคชันดึงออกหรือปิดตัวเองโดยไม่คาดคิดบ่อยครั้งที่ปัญหานี้เกิดขึ้นขณะทำการกรอกข้อมูลหรือขณะรอการตอบกลับจากระบบ ซึ่งทำให้ผู้ใช้รู้สึกหงุดหงิดและไม่สามารถทำกิจกรรมที่ต้องการได้ต่อไป ส่งผลให้การใช้แอปพลิเคชันไม่ได้รับประสบการณ์ที่ดีตามที่คาดหวัง รองลงมาคือด้านการตอบสนองล่าช้า: นอกจากปัญหาการดึงออกแล้ว ผู้ใช้ยังรายงานว่าการตอบสนองจากแอปพลิเคชัน การตอบกลับที่ช้าอาจทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีที่มีคำถามหรือปัญหาที่ต้องการอย่างเร่งด่วนและเวลาสอบถามช้าหน่อย นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับความล่าช้าในการได้รับคำตอบเมื่อสอบถามข้อมูลหรือขอความช่วยเหลือ ซึ่งปัญหานี้ อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้ในบริการที่ให้ผ่านแอปพลิเคชัน

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามข้อเสนอแนะ พบว่า การอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ: เพื่อแก้ไขปัญหาการดึงออกจากแอปพลิเคชัน ควรมีการพัฒนาและอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะรวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การอัปเดตนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องและทดสอบระบบก่อนการปล่อยอัปเดต: การทดสอบระบบอย่างเข้มงวดก่อนการปล่อยเวอร์ชันใหม่จะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง เช่น การดึงออกหรือความล่าช้า ซึ่งการทดสอบนี้ควรทำการทดสอบในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการใช้งานจริง เพื่อให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่ผู้ใช้จะได้สัมผัสกับปัญหานั้นๆ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่การใช้งาน จำนวน 10,257 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากร จากตารางเครซี่ มอร์แกนทั้งหมด 370 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1.สรุปผลการวิจัย
- 2.อภิปรายผล
- 3.ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัว บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าและส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นหลัก

ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ในด้านแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านคุณภาพการใช้งาน มีค่าพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก ด้านความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งานมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านประโยชน์การใช้งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่3 จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปัญหาข้อเสนอแนะ พบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาหลัก 2 ด้าน ได้แก่ 1.ปัญหาการแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชัน: ผู้ใช้พบว่ามีแจ้งเตือนหรือปิดตัวเองโดยไม่คาดคิด โดยเฉพาะขณะกรอกข้อมูลหรือรอการตอบกลับจากระบบ ทำให้รู้สึกหงุดหงิดและขัดขวางการใช้งานที่ต้องการและ 2.การตอบสนองล่าช้า: การตอบสนอง

จากแอปพลิเคชันมักใช้เวลานาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้รู้สึกที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะเมื่อมีคำถามเร่งด่วน

จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการใช้งานแอปพลิเคชันได้แก่: 1.การอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ: ควรมีการพัฒนาและอัปเดตแอปพลิเคชันเพื่อลดปัญหาการแจ้งเตือนและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ 2.การทดสอบระบบก่อนการปล่อยอัปเดต: ควรทำการทดสอบระบบในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการใช้งานจริง เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่ผู้ใช้จะได้สัมผัสกับปัญหา

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70-30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51-60ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาระดับมัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการความถี่มากที่สุด คือ แล้วยแต่โอกาส ระดับความพึงพอใจมีทั้งหมด7ด้าน ด้านแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รูปแบบมีความน่าสนใจ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อมูลในแอปพลิเคชันมีการอัปเดตให้เหมาะสมต่อการใช้งานอยู่เสมอ ด้านอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือแอปพลิเคชันมีขนาดไม่ใหญ่ ไม่ใช่เนื้อที่ความจำของโทรศัพท์มากเกินไป ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แอปพลิเคชันมีการติดตั้งฟรี ด้านอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสถียรของการใช้อินเตอร์เน็ต ด้านความรู้และความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ง่ายต่อการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่นการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านประโยชน์ในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แอปพลิเคชันมีช่องทางติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวช่อดาว เมืองพรหม(2562) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี อัจฉริ ทวีวานิชย์(2560) การใช้งานโมบายแอปพลิเคชันเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดระนอง และวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)การวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่าหนึ่งในปัญหาหลักที่ผู้ใช้พบคือ การแจ้งเตือนจากแอปพลิเคชัน หรือการปิดตัวเองโดยไม่คาดคิด ปัญหานี้มักเกิดขึ้นในช่วงที่ผู้ใช้กำลังกรอกข้อมูลหรือรอการตอบกลับจากระบบ ทำให้เกิดความไม่สะดวกและความหงุดหงิด เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถดำเนินการที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

ประสบการณ์การใช้งานโดยรวม ปัญหาด้านการดึงออก อีกปัญหาที่พบคือ ความล่าช้าในการตอบสนองของแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บางรายรายงานว่าระบบตอบสนองช้าเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ความล่าช้านี้อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้ในคุณภาพของบริการที่ได้รับ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ เป็นสิ่งจำเป็น การอัปเดตนี้ควรเน้นทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องที่มีอยู่ และการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ การทดสอบระบบอย่างเข้มงวดก่อนการปล่อยเวอร์ชันใหม่ จะช่วยลดปัญหาการดึงออกหรือความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้น การทดสอบควรทำในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับการใช้งานจริงมากที่สุด เพื่อให้สามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ก่อนที่ผู้ใช้จะได้เจอ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านแอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข) อยู่ในระดับมากมีค่าระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านคุณภาพการใช้งาน มีค่าพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ ความเข้าใจง่ายการใช้งานมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านประโยชน์การใช้งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่าคนส่วนใหญ่ที่พบเจอคือ ขอบดึงออก ล่าช้า เวลาสอบถามจะตอบช้านิดหน่อย อยากให้มีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลา

### เชิงนโยบาย

1.สนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาแอปพลิเคชัน รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้มีเสถียรภาพและความสามารถที่รองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก รวมถึงเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

2.กำหนดนโยบายการอัปเดตและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานผู้รับผิดชอบควรจัดทำนโยบายที่ชัดเจนในการอัปเดตแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาการดึงออกหรือการทำงานล่าช้า และเพิ่มฟังก์ชันใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

3.การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพ ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการเฉพาะด้านเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของการให้บริการแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

### เชิงปฏิบัติการ

1.ปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนอง การปรับปรุงระบบให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดความล่าช้าในการตอบกลับคำถาม รวมถึงการเพิ่มทีมงานด้านบริการลูกค้าเพื่อให้สามารถตอบคำถามหรือช่วยเหลือผู้ใช้งานได้อย่างทันเวลา

2.พัฒนาอินเทอร์เฟซ (UI) ให้ใช้งานง่ายขึ้น ควรออกแบบอินเทอร์เฟซของแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายและสอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี

3.การทดสอบและอัปเดตระบบเป็นประจำ หน่วยงานผู้พัฒนาควรทำการทดสอบระบบในเชิงปฏิบัติก่อนการปล่อยอัปเดตใหม่เพื่อป้องกันปัญหาการแจ้งเตือนหรือแอปพลิเคชันค้าง และดำเนินการอัปเดตเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่พบอย่างต่อเนื่อง

### เชิงวิชาการ

1.การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสาธารณสุขดิจิทัล ควรมีการทำวิจัยเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข โดยเน้นศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการ การใช้งาน และผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อหาข้อปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบตอบสนองได้ดียิ่งขึ้น

2.การฝึกอบรมบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแอปพลิเคชันและระบบสาธารณสุขดิจิทัล เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.การพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อการวิจัยและการศึกษา สร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันด้านสาธารณสุขสำหรับนักวิจัยและนักวิชาการเพื่อใช้ในการศึกษาผลกระทบจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการทางสุขภาพ และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

### บรรณานุกรม

กาญจนา จันทรสิงห์, & รุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์.

โกวิท พวงงาม. (2567). องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และบทบาทในการปกครองท้องถิ่น.

กิตติมา ปรีดีดีลิก. (2529). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและสิ่งจูงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนา.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). การบริการและความแตกต่างจากสินค้าที่มีตัวตน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การศึกษา

เกศปรียา, แก้วแสนเมือง. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์การศึกษาไทย.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2543). การพัฒนาอย่างยั่งยืนและแนวทางการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยการจัดการ.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ความพึงพอใจในงานและผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การพิมพ์ไทย.

นภารัตน์. (2544). การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความรู้สึกทางบวก-ลบ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การจัดการธุรกิจ.

นันทนีย์ กมลศิริพิชัยพร. (2544). การพัฒนาชุมชน: หลักการและกระบวนการ. สำนักพิมพ์วิทยาลัยการศึกษา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียากร. (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบุ๊ก.

ปรีชา อาษาวัง. (2554). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.

ปรีयरวงค์ อนุตรโรจน์.. (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบุ๊ก.

พัฒนะ ธนกฤตพุดิเมธ. (2559). การประเมินคุณภาพบริการของโรงแรมตามโมเดล SERVQUAL. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การพิมพ์ไทย.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. (2537). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542. (2542).

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3). กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.

พรพิมล, บุรณเบญญา, & เพ็ญจิราดา, คันธวงศ์. (2557). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน “ไลน์” ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. สำนักพิมพ์เทคโนโลยีสื่อสาร.

พรพรรณ, ช่างงานเนียม. (2553). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในการตลาดสำนักพิมพ์การศึกษากรุงเทพ.

ราชกิจจานุเบกษา. (2545). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.

รณิดา อัจกลับ. (2562). การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการมีส่วนร่วม Challenge ในแอปพลิเคชัน TikTok ของผู้ใช้ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์สื่อสารสังคม.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและการตอบสนอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิจัย.

วิทยากร เชียงกุล. (2527). การพัฒนาที่ยั่งยืน: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). โมเดล SERVQUAL และการประเมินคุณภาพบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การพิมพ์ไทย.

ศศิพร ดั่งสุข. (2555). การทำงานของแอปพลิเคชันและการทำงานแบบมัลติแทสกกิ่ง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ศิริวรรณ, เสรีรัตน์., & คณะ. (2546). การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์และการแบ่งตลาด. สำนักพิมพ์การตลาดไทย.

สุมิตรา โพธิ์ปาน, & ปัทมา สุพรรณกุล. (2562). การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดูแลสุขภาพ. วารสารสุขภาพ, 25(2), 45-60.

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน. (2557). รายงานการศึกษาปัญหาการเข้าถึงบริการสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน.

สุชาดา พลาชัยภิมย์ศิลป์. (2553). ความหมายและลักษณะของซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.

สุทธาทิพย์ การธรพิพัฒนกุล. (2558). ความหมายคุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยาลัยการจัดการ

สนธยา พลศรี. (2547). การพัฒนาชุมชนและวิธีการ. สำนักพิมพ์แห่งชาติ.

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ. (2024). การพัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพในยุคประเทศไทย 4.0. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. สำนักพิมพ์สุขภาพไทย.

อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์, และ อุฬาริน เฉยศิริ (2553). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. วารสารการศึกษา, 8(2), 45-60.

Kotler, P. (2003). Marketing Management. (11th ed.). Prentice Hall. (อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549).

Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw – Hill.

ภาคผนวก



ลงพื้นที่ให้ประชาชนกรอกแบบสอบถาม



ปรึกษาการทำงาน



อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแบบสอบถาม



ปรึกษาและวางแผนการทำงาน

ภาคผนวก ก.  
แบบสอบถามเชิงปริมาณ

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ  
แอปพลิเคชัน (ระบบสาธารณสุข)

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่เป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ  1) ชาย  2) หญิง
- 2.อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21-40 ปี  3) 41-60 ปี  4) 60 ปีขึ้นไป
- 3.ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี  5) อื่นๆ.....
- 4.สถานภาพ
- 1) โสด  2) สมรส  3) หย่าร้าง  4) อื่นๆ.....
- 5.อาชีพ
- 1) นักศึกษา/นักเรียน  2) ข้าราชการ  3) เกษตรกร  4) ธุรกิจส่วนตัว
- 6.ความถี่ในการใช้งาน
- 1) ทุกวัน  2) 1-4 ครั้ง/สัปดาห์  3) 2สัปดาห์/ครั้ง  4) แล้วแต่โอกาส

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุด  
หรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านแอปพลิเคชัน					
1.1 รูปแบบไม่มีความน่าสนใจ					
1.2 แอปพลิเคชันไม่มีความแม่นยำ					
1.3 ใช้งานยาก					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 ไม่รองรับทระบบการปฏิบัติงานขอโทรศัพท์มือถือ					
<b>2.ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
2.1 ข้อมูลแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ					
2.2 ข้อมูลในแอปพลิเคชันมีการอัปเดตให้เหมาะสมต่อการใช้งานอยู่เสมอ					
<b>3.ด้านอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 แอปพลิเคชันติดตั้งง่าย ทั้งระบบ ios และระบบ Android					
3.2 แอปพลิเคชันใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
3.3 แอปพลิเคชันมีขนาดไม่ใหญ่ ไม่ใช่เนื้อที่ความจำของโทรศัพท์มากเกินไป					
<b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับการบริการตรงตามที่ต้องการ					
4.2 ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน					
4.4 แอปพลิเคชันมีการติดตั้งฟรี					
4.5 แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้บางฟังก์ชัน โดยมีอินเทอร์เน็ต					
<b>5.ด้านอุปกรณ์</b>					
5.1 ขาดแคลนอุปกรณ์					
<b>6.ด้านความรู้ ความใจง่ายในการใช้บริการ</b>					
6.1 ไม่รู้วิธีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน					
6.2 ไม่รู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน					
6.3 ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
6.4 สามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานได้ง่าย					
6.5 ง่ายต่อการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่นการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
<b>7.ประโยชน์การใช้งาน</b>					
7.1 แอปพลิเคชันช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น					
7.2 แอปพลิเคชันแสดงผลได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และรวดเร็ว					
7.3 แอปพลิเคชันมีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่					
7.4 แอปพลิเคชันช่วยในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
---------------------------

ปัญหา 1. ....

2. ....

ข้อเสนอแนะ 1. ....

2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางเราในครั้งนี้

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางสาวอาอีเสาะ เจ๊ะเลาะ

วันเดือนปีเกิด : 15 กันยายน 2545

ที่อยู่ปัจจุบัน : 4/7 หมู่2 ตำบลคีรีเขต อำเภอธารโต จังหวัดยะลา 95150

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิตสาขา  
การปกครองและกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

โทรศัพท์ : 0934600547

อีเมล : [406422059@yru.ac.th](mailto:406422059@yru.ac.th)

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางสาวอนิตา หลงนิเลาะ

วันเดือนปีเกิด : 9 สิงหาคม 2545

ที่อยู่ปัจจุบัน : 8/2 หมู่ที่ 2 ตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิตสาขา  
การปกครองและกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

โทรศัพท์ : 0983618547

อีเมล : [406422063@yru.ac.th](mailto:406422063@yru.ac.th)

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางสาวอริสา มะมิ่ง

วันเดือนปีเกิด : 24 กรกฎาคม 2545

ที่อยู่ปัจจุบัน : 125/1 หมู่5 ตำบลสาบัน อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี 94150

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิตสาขา  
การปกครองและกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

โทรศัพท์ : 0988530406

อีเมล : [406422091@yru.ac.th](mailto:406422091@yru.ac.th)