



Proceeding of the 5th National Conference on Rajabhat University
Network of Political Science and Public Administration, Year 2022

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการเครือข่ายราชภัฏ รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2565

"ความท้าทายของนักรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ไทยในวิถีถัดไป (Next normal)"
เนื่องในโอกาสฉลองครบรอบ 100 ปี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

วันที่ 9 สิงหาคม 2565
ณ โรงแรม 42C The Chic Hotel นครสวรรค์

สาขาวิชารัฐศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์



<https://hss.nsr.u.ac.th/polscipaconference>

ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ แสงทอง ดร.สนั่น กัลปา ดร.พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง
บรรณาธิการ:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คุณากร กรสิงห์ และคณะ
การพิมพ์:	รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการเครือข่ายราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 5 ประจำปี 2565 “ความท้าทายของนักรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ไทยในวิถีถัดไป (Next Normal)” เนื่องด้วยโอกาสเฉลิมฉลอง 100 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ วันที่ 9 สิงหาคม 2565
จัดรูปเล่ม:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชัย นิ่มนวล นางสาวสุนิสา ผัดม่วง และนางสาวหทัยชนก วงษ์วิจิตร
จัดพิมพ์โดย:	สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ตรวจทาน:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาวิตรี สอาดเทียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาภัสสร สอนธิรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธันท์ธร โสภณติก ดร.วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ ดร.กาญจน์ชนิตาภา เมธีวรฉัตร อาจารย์พิชชากร จันทา อาจารย์รตา อนุตตรังกูร อาจารย์นันทิยา สัตยวาที
ออกแบบปก:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชัย นิ่มนวล
พิมพ์ครั้งที่ 1:	จำนวน 250 เล่ม
พิมพ์ที่:	ริมปิงการพิมพ์ 11/13-15 หมู่ 11 ถนนนครสวรรค์-พิษณุโลก ตำบลวัดไทรย์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 60000 โทร 09-1465-9451 E-mail: rimpinggraphic2539@gmail.com

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์
การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
Satisfaction of People with Municipality Services under the
Circumstance of the Coronavirus Disease (COVID-19)
Epidemic: The Case Study of Wichit Subdistrict
Municipality Office, Muang Phuket, Phuket

บุตรา ทินสุข¹ บรรหาร สุกศรี¹ วัชรพงษ์ เกื้อวงศ์²
และเฉลิมพร วรพันธ์กิจ³

Buttra Thinsuk, Banhan Suksri, Wacharapong Kueawong
and Chalermphorn Worraphantakit

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19): กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อีเมล:

S6220835216@pkru.ac.th, S6220835215@pkru.ac.th

Student, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email: S6220835216@pkru.ac.th, S6220835215@pkru.ac.th

² อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand.

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand

บริการของเทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยใช้ตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกนจำนวน 381 คน ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, การแพร่ระบาด, โรคไวรัสโคโรนา

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of people with municipality services under the coronavirus disease (COVID-19) epidemic situation: a case study of Wichit Subdistrict Municipality, Mueang Phuket District, Phuket Province 2) to study the recommendation of the people upon municipality services under the coronavirus disease (COVID-19) epidemic situation, a case study of Wichit Subdistrict Municipality, Mueang Phuket District, Phuket Province. By quantitative research method, questionnaires were used to collect sample data from people who came to use the services of Wichit Subdistrict Municipality, Mueang Phuket District, Phuket Province with a total of 381 persons. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results showed that the satisfaction of people with municipality services under the coronavirus disease (COVID-19) epidemic situation, a case study of Wichit Subdistrict Municipality, Mueang Phuket District, Phuket Province, overall is at a high level. When considering all 4 aspects, it was found that the service process had the most average followed by service channel facilities and service personnel, which had the lowest average. For the guidelines for this research is to increase service channels, and to clarify service procedures.

Keywords: Satisfaction, Service, COVID-19 epidemic

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองโดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการรวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาลและเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงทั่วถึงและรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบบประชาธิปไตย การบริการของท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชนที่เข้ามาติดต่องานในด้านต่าง ๆ ท้องถิ่นปกครองส่วนท้องถิ่นตามภารกิจและกฎหมายที่กำหนดไว้ในฐานะที่รัฐบาลกลางได้แบ่งเบาภาระให้มีการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นหลักสำคัญที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุดและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น (วุฒิสภา ต้นไชย, 2557) การให้บริการในงานเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกู้ชีพฉุกเฉิน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุขการบริหารงานของเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในสถานการณ์ปกติการบริการประชาชนมีการเข้าถึงได้ง่ายและสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วแต่ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และได้มีการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐที่ออกมารองรับเพื่อควบคุมสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้มีปริมาณที่ลดลง ซึ่งสภาพปัญหาที่พบเป็นเพียงการปรับตัวจากสถานการณ์ปกติที่บุคลากรคุ้นเคยกับการทำงานในรูปแบบเดิมเปลี่ยนเป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ New Normal ตามมาตรการของรัฐที่บุคลากรในหน่วยงานทุกคนต้องยอมรับและปฏิบัติตาม

สถานการณ์ปัจจุบันได้มีการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 มีการพบเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในประเทศจีน และเริ่มมีการระบาดจากคนสู่คน ที่เมือง อู่ฮั่นเมืองเอกของมณฑลหูเป่ย์ ภาคกลางของประเทศจีน การระบาดในครั้งนี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และยากต่อการควบคุมต่อมาในวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีผู้ป่วย รายแรกที่เข้ารับการรักษา โดยติดเชื้อ มาจากประเทศจีน และเมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2563 มีกรายงานพบผู้ติดเชื้อภายในประเทศ หลังจากนั้น ก็พบการระบาด

อย่างต่อเนื่องในประเทศไทย ในช่วงการระบาดนั้น มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้รัฐบาลต้องออกมาตราการและแนวทางในการป้องกันและหยุดยั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (COVID-19) ซึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างกว้างขวางและรุนแรง แม้ว่าที่ผ่านมาประเทศไทย จะประสบความสำเร็จในการป้องกันและควบคุมโรค แต่มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงและต่อเนื่องได้ส่งผล กระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (กรมควบคุมโรค, 2564 : ออนไลน์)

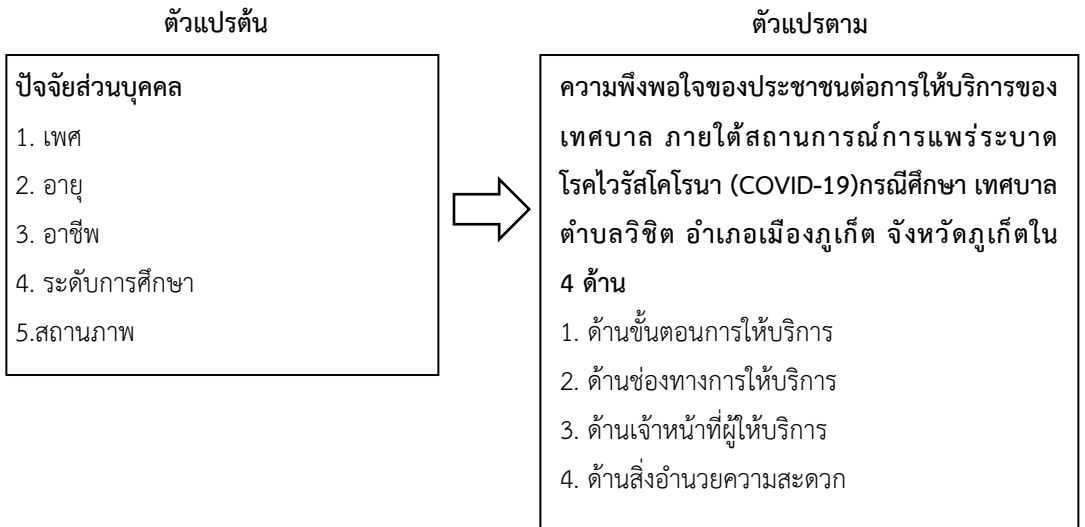
จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังคงมีแนวโน้มการระบาดสูงขึ้น ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อ และผู้เสียชีวิตจากโรคดังกล่าว ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 เทศบาลตำบลวิจิตร ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการดูแลประชาชน ได้มีการกำหนดมาตรการ ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งในส่วนของสำนักงานเทศบาลตำบลวิจิตร และในพื้นที่ที่อยู่ ในความรับผิดชอบทั้งหมดของเทศบาลตำบลวิจิตร (เทศบาลตำบลวิจิตร, 2563: 10)

คณะผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต แล้วนำผลการศึกษาวิจัยมาเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19): กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 46,652 คน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2559-2563 เทศบาลตำบลวิจิตร)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้ตารางสำเร็จของเครซีและมอร์แกนได้จำนวน 381 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มแบบบังเอิญจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตที่ทำการศึกษาค้นครบบตามจำนวน

2. **ด้านพื้นที่** พื้นที่ทำการวิจัยคือ เขตเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

3. **ระยะเวลา** ระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนกันยายน-ตุลาคม 2564

4. **ด้านเนื้อหา** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด COVID-19: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

5.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินงานวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าบทความ แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราวิทยานิพนธ์และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดขอบเขตของข้อความตามตัวแปรที่ศึกษา ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และเนื้อหา

3. ยกร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและขอข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลมีลักษณะแบบสำรวจรายการ(Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID -19 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (close-ended Form) โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของอรุณ ไชยนิത്യ (2564 : 154) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แนวคิดของอรุณ ไชยนิത്യ (2564 : 152) โดยกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลือชิต ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีลักษณะเป็นแบบประเมินปลายเปิด (open-ended Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลือชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองในวันที่ 29 ตุลาคม 2564 ที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถามภาคสนาม
2. คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการแจกแจงนับและวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อตอบตามโจทย์การประเมิน
4. สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเทศบาลตำบลลือชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต คณะผู้วิจัยนำมาประมวลและสังเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ตามจำนวนที่กำหนดมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
2. ข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อและรายด้าน ตามตัวแปรของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลือชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต แล้วเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย

2. คำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อดูความเบี่ยงเบนเป็นรายข้อ และรายด้านของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 อายุ 49-58 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 สถานภาพสมรส จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.52$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.50$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.36$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำแนกรายด้าน แสดงดังตารางที่ 2-5 มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) และด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

2. ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการด้านการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน ($\bar{X} = 4.67$) และด้านช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.48$)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น

อย่างดี ($\bar{X} = 4.35$) และด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.31$)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้าน อุปกรณ์/เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อการให้บริการ และสื่อต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารอื่น ๆ จัดได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาจัดทำป้ายข้อความ บอกรูปบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.62$) และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จัดได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.41$)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวิชิต ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิชิต ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19)	\bar{X}	S.D.
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.44
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.48
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.53
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.40
รวม	4.48	0.46

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวิชิต ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.53	0.58
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.57
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.62	0.60

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.
1.4 จัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.59
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.60	0.65
1.6 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.63
1.7 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.55	0.63
รวม	4.54	0.44

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิเชียร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.48	0.64
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.49	0.62
2.3 ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสารและเว็บไซต์	4.57	0.60
2.4 เปิดช่องทางรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.62	0.57
2.5 การให้บริการนอกเวลาราชการ	4.62	0.62
2.6 การจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.69	0.56
2.7 ช่องทางการให้บริการด้านการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน	4.67	0.57
รวม	4.50	0.48

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	4.37	0.70
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.34	0.71
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อ ซักถามชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.31	0.75
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมี ความพร้อมในการบริการ	4.34	0.74
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.74
3.6 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.35	0.71
รวม	4.36	0.53

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.41	0.66
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จัดได้เหมาะสม	4.41	0.64
4.3 ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.61	0.53
4.4 อุปกรณ์/เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.51
4.5 สื่อต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อบริการ เช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารอื่น ๆ จัดได้เหมาะสม	4.65	0.51
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.59	0.50

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.
4.7 จัดทำป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	0.52
รวม	4.52	0.40

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากการศึกษาข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรพัฒนาในเรื่องการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง 2) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 3) ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการที่มีความชัดเจน

การอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลต่อประชาชน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแสดงเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก น่าจะเป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลวิจิตร มีคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการตามความต้องการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการที่ดี นอกจากนี้ยังมีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เป็นการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว ทำให้ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ ฤกษ์และคณะ (2564: 732) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่างอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่างอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพิ่มช่องทางการให้บริการสถานที่จอดรถ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยพฤษัย พงษ์ดี (2555: 3) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา” พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งสามารถเปรียบเทียบตามปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) แยกตามเพศ พบว่า เพศหญิงขอรับบริการมากกว่า เพศชาย 2) แยกตามอายุ พบว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี ขอรับบริการมากที่สุด 3) แยกตามการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรีขอรับบริการมากที่สุด 4) แยกตามอาชีพ พบว่า อาชีพค้าขายมากที่สุด 5) ผู้ขอรับบริการในการซ่อมแซมถนน พบว่า ถนนลาดยางมีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด 6) การขอรับบริการ พบว่า ซ่อมแซมทางมีผู้ขอรับบริการมากที่สุด 7) ความถี่ในการขอรับบริการ พบว่า 2-3 เดือนต่อครั้งมีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด และ 8) ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ดี ผลการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจการให้บริการของงานบำรุงรักษาทางฝ่ายสาธารณสุขโคก ส่วนการโยธาสำนักการช่าง เทศบาลนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้รับการตอบรับในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อไป โดยควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และสร้างความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ โดยการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการที่มีความชัดเจนของข้อมูลในการบริการแต่ละด้าน ให้มีความเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวิเชียร อำเภอมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
2. การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวิเชียร อำเภอมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2564). แนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา: https://www.ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection030164.pdf.


พรชัย พงษ์ดี. (2555). ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานบำรุงรักษาทางในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริชัย ปะณะรักษ์. (2563). ที่นี้วิชิต. *วารสารเทศบาลตำบลวิชิต*. 4(13), 10.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 732.

สุรชัย ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*. 8(6), 152-154.



**"ความท้าทาย
ของนักรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ไทย
ในวิถีถัดไป (Next normal)"**

สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์