



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ
ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
Satisfaction of People in Moo 2 to Use the Service of Blue Flag Civil State
Project Shop in Angthong, Muang, Kamphaengphet

ประพล จิตคติ¹ จิราภรณ์ เรียบฮวด² วิลัยวรรณ จันทร์ทา³ และ นฤมล พิลาพันธ์⁴
Praphol Chitkati¹, Chiraphon Riabhuad², Wilaiwan Chantha³ and Narumol Philaphan⁴

¹อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
^{2,3,4}บ.บ สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านธงฟ้าประชารัฐให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 60 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 – 60 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพลูกจ้างรายวัน และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ 1 – 300 บาท ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเวลา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ร้านธงฟ้าประชารัฐ / บริการ

Abstract

This research aims to 1) to study the satisfaction of the public on the service of Blue Flag Civil State Project Shop in Amphoe Ang Thong, Amphoe Mueang, Kamphaeng Phet; 2) to study the development of Blue Flag Civil State Project Shop to meet the needs of customers Ang Thong, Muang, Kamphaengphet. There are tools to conduct research is the questionnaires and statistics used were percentage, mean and standard deviation. The population was 60 persons. The majority of respondents were female, aged 51 - 60 years old, with the education graduated from the daily labor force, and the service cost from 1 - 300 baht. The results of the study on the satisfaction of people in Moo 2, using the service of Blue Flag Civil State Project Shop in Angthong, Muang District, Kamphaengphet Province, found that the overall satisfaction of people in the mass of 2. In terms of time, staffing, service and facilities was the service and facilities, followed by the time and the last one is the service personnel.

Keywords: Satisfaction / Blue Flag Civil State Project Shop / Service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันยังมีคนไทยอีกเป็นจำนวนมากที่ยังมีฐานะยากจน และด้อยโอกาสที่รัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือ ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 67 ล้านคน เมื่อพิจารณาภาพรวม กลุ่มประชากรที่มีรายได้



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ต่ำสุด มีรายได้โดยเฉลี่ยเพียง 4,074 บาทต่อคนต่อเดือน ซึ่งเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของไทยที่กำหนดให้มียอดรายอยู่ที่อย่างน้อยวันละ 300 บาทในทุกจังหวัด ซึ่งใน 67 ล้านคนนี้มีคนที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นยากจนอยู่ถึง 11.4 ล้านคนและยังไม่นับรวมบรรดาผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ที่อยู่ปริมเส้นยากจน อยู่ในพื้นที่ห่างไกลยากที่รัฐบาลจะเข้าไปช่วยเหลือได้ง่าย มีทั้งคนชราภาพ และอีกจำนวนหนึ่งเป็นคนพิการ ซึ่งคนเหล่านี้ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ด้วยเหตุเหล่านี้ จึงทำให้เกิดสวัสดิการแห่งรัฐ ภายใต้นโยบายของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ถือกำเนิดขึ้นตามคำมั่นสัญญาที่ว่า นายกรัฐมนตรีจะพัฒนาให้บ้านเมืองนี้ดีขึ้นกว่าที่เคยเป็นมา สวัสดิการแห่งรัฐจัดทำขึ้นมาขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่คนไทยในกลุ่มที่มีฐานะยากจนและด้อยโอกาสทางสังคมทุกกลุ่มทุกเพศให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกันในทุกๆ ด้าน โดยความประสงค์ของนายกรัฐมนตรีที่ว่า นายกรัฐมนตรีจะไม่เหลือใครสักคนไว้ข้างหลังในการนำพาประชาชนคนไทยทุกคนก้าวพ้นจากกับดักแห่งความยากจนและนำพาทุกคนสู่ความเท่าเทียมกันในทุกๆ เรื่องด้วยนโยบายปฏิรูปประเทศไทยที่ดีกว่าที่ผ่านมา (“นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สิทธิประโยชน์คนไทย ครั้งแรกมีบัตรก่อนใช้สิทธิก่อน”, 2560)

รัฐบาลได้มีการจัดตั้งร้านธงฟ้า หรือโครงการธงฟ้าประชารัฐขึ้นมา เพื่อลดภาระค่าครองชีพและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกซื้อสินค้าในราคาที่ เป็นธรรม พร้อมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ให้ผู้มีรายได้น้อยนำบัตรมาจุดซื้อสินค้าราคาประหยัด ซึ่งมีวงเงินในบัตรจำนวน 200 – 300 บาทต่อเดือนเพื่อซื้อสินค้าต่างๆ ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น สินค้าเพื่อการศึกษา และวัตถุดิบเพื่อการเกษตร จากร้านธงฟ้าประชารัฐ (กรมการค้าภายใน, 2560)

ทีมวิจัยจึงได้มีการจัดทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า เนื่องจากร้านธงฟ้าเป็นร้านขายสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งร้านธงฟ้ามีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ร้านธงฟ้ามีสาขากระจายอยู่ทั่วไปในชุมชน สามารถเข้าถึงประชาชนตามท้องถื่นได้ แต่ผู้ที่มีบัตรสวัสดิการกลับเลือกเดินทางไปใช้บริการที่ร้านธงฟ้าของตำบลอื่น หรือห้างสรรพสินค้าที่ตั้งอยู่ในเมือง จึงทำให้เป็นการกระจายรายได้ไปให้กับตำบลอื่น ทีมวิจัยจึงได้มีการจัดทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าและศึกษาความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงร้านธงฟ้าใหม่ให้สามารถดึงดูดประชาชนในชุมชนให้สนใจมาใช้บริการร้านธงฟ้ามากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านธงฟ้าให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

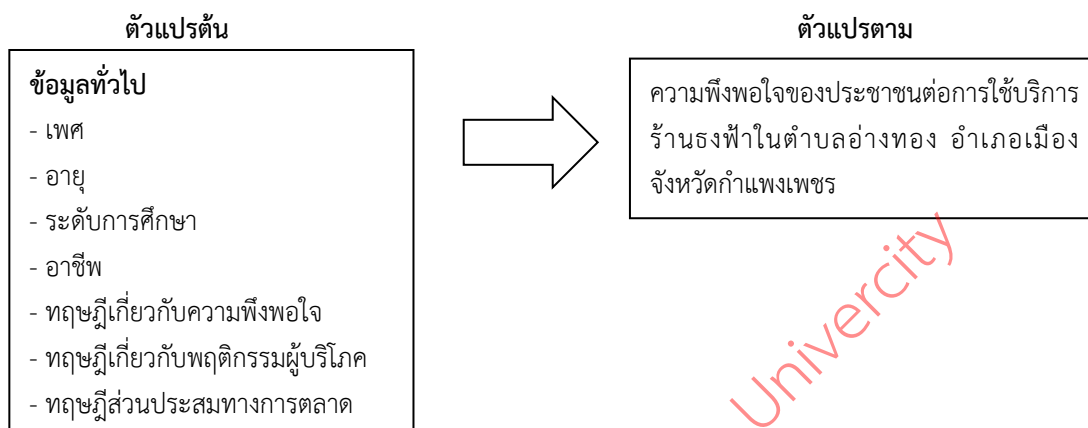
ขอบเขตเนื้อหา ได้แก่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ขอบเขตตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้จำแนกวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ขั้นตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับขั้นตอนข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล สถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยทางการเงินและการธนาคาร
4. อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

1. ลำดับขั้นตอนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ตามลำดับ

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

4. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยทางการเงินและการธนาคาร

5. สร้างแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

6. อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติแบบสอบถามในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬงเพชร

ขั้นตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ลำดับขั้นตอนข้อเสนอแนะผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมในรูปเล่มวิจัย

ประชากรกลุ่มและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนหมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชรที่ถือบัตรสวัสดิการของรัฐ จำนวน 60 คน จากการสัมภาษณ์คำบอกกล่าวของผู้ใหญ่บ้านหมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร โดยใช้เกณฑ์ในการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อยละ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 15 – 30%

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักพัน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 10 – 15%

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักหมื่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 5 – 10%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชรโดยใช้การเจาะจงพื้นที่ ในหมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร เนื่องจาก หมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร ไม่มีร้านธงฟ้าประชารัฐส่งผลให้ประชาชนต้องไปใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐนอกพื้นที่ ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น เช่น ค่าน้ำมันยานพาหนะที่ใช้ไปใช้บริการ อีกทั้งยังใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปใช้บริการค่อนข้างนานพอสมควร ซึ่งมีจำนวน 405 คน ในหมู่ 2 ตำบลอ่างทอง มีวิธีการดังนี้

1. ทีมวิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้แนะนำตัวในการขอเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า
2. ลงพื้นที่เพื่อใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าของประชาชนในหมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร จำนวน 60 ชุด
3. นำแบบสอบถามที่ได้กรอกข้อมูลลงไป จำนวน 60 ชุดที่ตอบครบทุกข้อนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละของแบบประเมินสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย จำนวน ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบประเมินความพึงพอใจตอบแบบสอบถามโดยกำหนดเกณฑ์ ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด , 2533) ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า พึงพอใจมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า พึงพอใจมาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า พึงพอใจปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า พึงพอใจน้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร ในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร 2) เพื่อศึกษาความต้องการของ



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬงเพชร

ประชาชนชนผู้ถือบัตรสวัสดิการของรัฐ หมู่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป โดยศึกษาปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ประเภทสินค้า ประเภทร้านค้าและค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ (n=60)

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	45
หญิง	33	55

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 20 – 30 ปี	14	23.30
อายุ 31 – 40 ปี	7	11.70
อายุ 41 – 50 ปี	7	11.70
อายุ 51 – 60 ปี	18	30.00
อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	14	23.30

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาอายุ 20 – 30 ปีและ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่ได้เรียน	15	25.00
ประถมศึกษา	28	46.70
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	13	21.70
อนุปริญญา/ปวส.		
ปริญญาตรี	1	1.70
สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.00



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	12	20.00
ธุรกิจส่วนตัว	4	6.70
นักเรียน/นักศึกษา	5	8.30
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.70
ลูกจ้างรายวัน	29	48.30
พนักงานบริษัทเอกชน	0	0
อื่นๆ	9	15.00

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างรายวัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาคือเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง		
1 – 300 บาท	31	51.70
301 – 600 บาท	18	30.00
601 – 900 บาท	10	16.70
901 – 1,200 บาท	1	1.70

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง 1 – 300 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา คือ 301 – 600 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยศึกษาความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) บุคลากรที่ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางศึกษาโดยข้อมูลที่ได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 6



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านเวลา

ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่รอนานจนเกินไป	4.30	0.67	มาก
2. ความรวดเร็วในการรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของเครื่อง EDC	4.47	0.54	มาก
รวม	4.39	0.61	มาก

จากการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านเวลา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.39 โดยหัวข้อที่พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของเครื่อง EDC ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่รอนานจนเกินไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธงฟ้าประชารัฐ	4.52	0.57	มากที่สุด
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความเหมาะสม	4.37	0.55	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.33	0.63	มาก
รวม	4.41	0.58	มาก

จากการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยหัวข้อที่พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธงฟ้าประชารัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.30	0.72	มาก
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.38	0.61	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.28	0.74	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.32	0.59	มาก
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.55	มาก
รวม	4.33	0.64	มาก

จากการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยหัวข้อที่พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเต็มใจและความ



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬงเพชร

พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของป้ายบอกราคาสินค้า สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.62	0.58	มากที่สุด
2. จุดรับชำระมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.28	0.86	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ตะกร้า ฯลฯ	4.42	0.67	มาก
4. ความสะอาดของร้านธงฟ้าประชารัฐ	4.32	0.79	มาก
รวม	4.41	0.72	มาก

จากการคำนวณค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยหัวข้อที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายบอกราคาสินค้า สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ตะกร้า ฯลฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และความสะอาดของร้านธงฟ้าประชารัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การสรุปผล และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความสำคัญ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านเวลา	4.39	มาก	5	0.61
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.41	มาก	2	0.58
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.33	มาก	3	0.64
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	มาก	4	0.72
รวม	4.38	มาก	3.50	0.48

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.41 รองลงมาด้านเวลา ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬงเพชร พบว่า สินค้ามีการจัดวางไม่เป็นระเบียบ ซึ่งเป็นเหตุมาจากการที่ลูกค้ามาเลือกหาสินค้าที่ตัวเองต้องการบริเวณชั้นวางสินค้า ทำให้สินค้าที่ได้จัดวางไว้ไม่เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความยากลำบากในการดูราคาสินค้า และหยิบสินค้าได้ลำบากมากขึ้น เนื่องจากเมื่อลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อสินค้าไปแล้วแต่บุคลากรที่ให้บริการไม่มาจัดระเบียบสินค้าใหม่



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 51 – 60 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพปลูกจางรายวัน และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ 100 – 300 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านเวลา ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจความรวดเร็วในการรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของเครื่อง EDC อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่รอนานจนเกินไป

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธงฟ้าประชารัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจความชัดเจนของป้ายบอกราคาสินค้า สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ตะกร้า ฯลฯ อยู่ในระดับมาก และความสะอาดของร้านธงฟ้าประชารัฐอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า สินค้ามีการจัดวางไม่เป็นระเบียบ ซึ่งเป็นเหตุมาจากการที่ลูกค้ามาเลือกหาสินค้าที่ตัวเองต้องการบริเวณชั้นวางสินค้า ทำให้สินค้าที่ได้จัดวางไว้ไม่เป็นระเบียบ ทำให้เกิดความยากลำบากในการดูราคาสินค้า และหยิบสินค้าได้ลำบากมากขึ้น ดังนั้น เมื่อลูกค้าเข้ามาเลือกซื้อสินค้าไปแล้ว บุคลากรที่ให้บริการควรมีการตรวจสอบความพร้อมและความเป็นระเบียบของสินค้าที่จะขายภายในร้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายดังนี้



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนหมู่ 2 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า ความรวดเร็วในการรูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของเครื่อง EDC และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่รอนานจนเกินไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภโชค อรทัย (2558) ที่ว่าด้วยเรื่องความสะดวกรวดเร็ว และมีการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธงฟ้าประชารัฐ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามความเหมาะสม และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอริสา ศรีพัฒนกุล (2559) ที่ว่าด้วยเรื่องปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีการติดป้ายประกาศหน้าร้าน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าทางร้านนั้นเป็นร้านธงฟ้าประชารัฐที่รองรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอื้องฟ้า กายธัญลักษณ์ (2559) ที่ว่าบุคลากรที่ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ ชำระเงินถูกต้องรวดเร็วและมีความยิ้มแย้มแจ่มใสอย่างเต็มใจบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ ที่ว่าการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางร้านมีการติดป้ายบอกราคาสินค้า สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน จุดรับชำระมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ตะกร้า ฯลฯ และมีการทำความสะอาดของร้านธงฟ้าประชารัฐเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมาก ทีมวิจัยมีข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเวลา จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนหมู่ 2 เลือกในข้อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่รอนานจนเกินไปเป็นอันดับสุดท้าย จึงขอให้ทางร้านธงฟ้าประชารัฐมีการจัดสถานที่เพื่อให้มีพื้นที่ในการนั่งรอในการรอใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อาจมีอายุมากแล้ว อาจไม่สามารถยืนรอต่อคิวได้นานๆ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนหมู่ 2 เลือกในข้อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เป็นอันดับสุดท้ายจึงขอเสนอให้มีการจัดทำบัตรคิวขึ้นมา เพื่อไม่ให้เกิดการแซงคิวกันเกิดขึ้น เนื่องจากร้านธงฟ้าประชารัฐก็ยังถือว่าเป็นร้านค้าอยู่ จึงทำให้มีประชาชนที่ไม่ได้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาเลือกซื้อสินค้าด้วยเช่นกัน และเลือกซื้อสินค้าในจำนวนที่น้อยทำให้ได้สิทธิในการจ่ายชำระเงินก่อน

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนหมู่ 2 เลือกในข้อความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น เป็นอันดับสุดท้ายจึงขอให้ร้านธงฟ้าประชารัฐที่เป็นตัวแทนในการรับสวัสดิการแห่งรัฐ ศึกษาความรู้ทั่วไปของร้านธงฟ้าประชารัฐให้มากขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนหมู่ 2 เลือกในข้อจุดรับชำระมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นอันดับสุดท้าย จึงขอเสนอให้ทางร้านธงฟ้าประชารัฐมีการจัดสรรพื้นที่ของจุดให้บริการให้มีความเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบล อ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับมาก หากต้องการศึกษาเพิ่มเติม ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการตั้งร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการค้าภายใน. (2560). **เช็กพิภท! ร้านธงฟ้าประชารัฐ มีที่ไหนบ้าง จะสมัครร่วมโครงการต้องทำ อย่างไร.** [Online]. Available: <https://money.kapook.com/view180640.html> [2561, สิงหาคม 15].
- นโยบายยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สิทธิประโยชน์คนไทย ครั้งแรกมีบัตรก่อนใช้สิทธิก่อน. (2560, 2 ตุลาคม). **ไทยรัฐ.** [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th> [2561, สิงหาคม 15].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2533). **รูปแบบควบคุมวิทยานิพนธ์.** มหาสารคาม: โครงการสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศุภโชค อรทัย. (2558). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรับชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill payment) ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อริสา ศรีพัฒนกุล. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าเทสโก้ โลตัส (Tesco Lotus) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอื้องฟ้า กายธัญลักษณ์. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและบริโภคเครื่องดื่มร้านสตาร์บัคส์ (Starbucks).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance.** New York: McGraw – Hill.