ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา

นายยุทธพงษ์ สุขเพราะนา

โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2558

ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ
กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)
จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับโครงงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงงาน

_____

(ผศ. ดร.มงคล จิรวัชรเดช)
ประธานกรรมการ

_____

(รศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา)
กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงาน)

_____

(ผศ. ดร.ปรียาพร โกษา)
กรรมการ

_____

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)
คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ยุทธพงษ์ สุขเพราะนา : ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา (SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARD MISSION OF DEPARTMENT OF WATER RESOURCES : A CASE STUDY OF WATER CONSERVATION IN RENG – MAI – NGERM AREA (CHEEKS), NAKHON RATCHASIMA PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของกรมทรัพยากรน้ำ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ศึกษา จำนวน 355 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการใช้ประโยชน์จากโครงการโดยภาพรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่ดี

อีกทั้งยังพบว่าระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการใช้ประโยชน์จากโครงการด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความไว้วางใจของโครงการ และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน ในภาพรวมของฤดูฝนมากกว่าฤดูแล้ง นอกจากนี้ประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ติดกับโครงการ จะมีระดับการรับรู้คุณภาพจากการใช้ประโยชน์ มากกว่าประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา ลายมือชื่อนักศึกษา_____

ปีการศึกษา 2558 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา_____

YUTTAPONG SUKPROHNA : SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARD MISSION OF DEPARTMENT OF WATER RESOURCES : A CASE STUDY OF WATER CONSERVATION IN RENG – MAI – NGERM AREA (CHEEKS), NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR : ASSOC. PROF. KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D.

The purpose of this research was to study the satisfaction of people toward the mission of Department of Water Resources of water conservation in Reng – mai – ngerm area (cheeks), Nakhon Ratchasima Province. The contribution of education will be taken as a guideline to optimize and improve water conservation, and the performance of the Department of Water Resources. The research instrument was questionnaire which was distributed to 355 samples. The descriptive and inferential statistics used to analyze the data. Results of the study revealed that the level of perception in utilization quality from project exceeded the level of expectation.

It's also found that overview perception level, regarding the benefits of assurance, tangible, responsiveness, reliability, and empathy in the rainy season was higher than the dry season. In addition, people who have agricultural land near the project, have perceived the utilization quality higher than people who have agricultural land over 200 meters away from the project.

School of Civil Engineering Student's Signature _____

Academic Year 2015 Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงงานการศึกษานี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แนะนำแนวทางการทำงานเพิ่มเติมและให้ความเอาใจใส่ความเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์เป็นอย่างดี ทั้งยังปลูกฝังให้ผู้ศึกษามีความอดทน มีวินัย หมั่นค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ให้แก่ผู้ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี รักการศึกษาและหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ขอขอบพระคุณ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ตลอดจนประชาชนในเขตอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ที่อำนวยความสะดวกและตอบแบบสอบถามโครงงานนี้และสุดท้ายขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและแนะนำให้คำปรึกษาและให้กำลังใจตลอดการทำงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ยุทธพงษ์ สุขเพราะนา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ก

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ข

กิตติกรรมประกาศ ค

สารบัญ ง

สารบัญตาราง ฉ

สารบัญรูปภาพ ซ

บทที่

1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

1.3 ขอบเขตของการวิจัย 2

1.4 สมมติฐานการวิจัย 3

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 3

1.6 คำนิยามศัพท์ 3

2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 4

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 7

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 13

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้า 16

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20

3 วิธีดำเนินการวิจัย 27

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 27

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 28

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 30

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 30

4 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผล 32

4.1 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ 32

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ 34
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ 43
4.4 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำระหว่าง ช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน 44
4.5 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม 52
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน 53
4.7 การอภิปรายผลการศึกษา 57
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 59
5.1 สรุปผลการวิจัย 59
5.2 ข้อเสนอแนะ 66
เอกสารอ้างอิง 69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย 71
ประวัติผู้เขียน 77

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 32

4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม 34

4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ 36

4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม 37

4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน 39

4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)ด้านความไว้วางใจของโครงการ 41

4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน 42

4.8 ระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) 43

4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน 44

4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ 46

4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม 47

4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน 48
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ 50
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน 51
4.15 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง 52
4.16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่รับบริการจากกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร 54
4.17 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรเป็นรายคู่ ในด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ 55
4.18 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรเป็นรายคู่ ในด้านความไว้วางใจของโครงการ 56

สารบัญรูปภาพ

รูปที่		หน้า
2.1	มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทัศนะของ พาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่	11
2.2	การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของพาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่	12
2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	26

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมทรัพยากรน้ำ จัดตั้งขึ้นมาเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ ที่มีภารกิจหลักด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ อย่างครบวงจร โดยมีหน้าที่เสนอแนะนโยบาย การจัดทำแผนแม่บท การศึกษาวิจัย พัฒนาอนุรักษ์ และฟื้นฟูแหล่งน้ำ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในรูปแบบของคณะอนุกรรมการลุ่มน้ำ (สำนักวิจัยพัฒนาและอุทกวิทยา กรมทรัพยากรน้ำ, 2555)

การเสนอแนะนโยบายการจัดทำแผนแม่บท เป็นการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ทั้งแผนระยะเร่งด่วน และแผนระยะยาว เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และไม่เกิดการหยุดชะงักจากปัญหาน้ำท่วมและน้ำแล้งในอนาคต ตามภารกิจที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาวิจัย เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาด้านทรัพยากรน้ำ มาแก้ไขปัญหาและตอบสนองความจำเป็นในการใช้น้ำทุกภาคส่วนในอนาคต
2. การพัฒนาอนุรักษ์ เป็นการพัฒนาอนุรักษ์แหล่งน้ำ ให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการน้ำต่อชุมชน ตลอดจนสร้างแหล่งเก็บกักน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง
3. การฟื้นฟูแหล่งน้ำ เป็นการพัฒนาแหล่งน้ำผิวดิน จากปัญหาน้ำท่วม น้ำแล้ง และคุณภาพน้ำไม่เหมาะสมกับการนำมาใช้ประโยชน์ วางแผนพัฒนาและเพิ่มศักยภาพแหล่งน้ำผิวดิน โดยให้มีการพัฒนาโครงการขนาดเล็กในระดับท้องถิ่น โครงการขนาดกลางและโครงการขนาดใหญ่

ดังนั้นการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา จึงเป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจที่กรมทรัพยากรน้ำ จะนำไปปรับปรุงถึงวิธีการปฏิบัติให้บรรลุถึงจุดหมายแห่งภารกิจที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป โดยเน้นศึกษาภารกิจ 2 ด้าน คือการพัฒนาอนุรักษ์ และการฟื้นฟูแหล่งน้ำ โดยเน้นเพียง 1 โครงการ คือ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาน (แก้มลิง) ซึ่งอยู่ในตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีประชากรจำนวน 4,668 คน เพราะพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในขอบเขตของโครงการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพต่อภารกิจของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

1.2.3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

1.2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา ในเขตพื้นที่ที่ตั้งโครงการของกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในอำเภอประทาย จำนวน 1 ตำบล คือตำบลทุ่งสว่างจำนวน ประชากร 4,668 คน (กรมการปกครอง, 2557 : ออนไลน์)

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพจากการใช้งานในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง ความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยตรง

ขอบเขตด้านเวลา คือ ช่วงเดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2558

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร ของประชาชนในพื้นที่รับบริการโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ของกรมทรัพยากรน้ำ มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อมูลจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ สนองตอบความต้องการของประชาชน ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างบูรณาการและยั่งยืนตลอดไป

1.6 คำนิยามศัพท์

การพัฒนาอนุรักษ์แหล่งน้ำ หมายถึง การอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำ เช่น การขุดลอกคลอง การขุดลอกสระน้ำ และการขุดลอกอ่างเก็บน้ำ ที่ดำเนินการโดยกรมทรัพยากรน้ำ

การฟื้นฟูแหล่งน้ำ หมายถึง การปรับปรุงฟื้นฟูแหล่งน้ำ เช่น การก่อสร้างฝายน้ำล้น โครงการแก้มลิง การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำขนาดต่างๆ และการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ที่ดำเนินการโดยกรมทรัพยากรน้ำ

(สำนักวิจัยพัฒนาและอุทกวิทยา กรมทรัพยากรน้ำ : 2555)

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

อารี พันธ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการ หรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2533 : 87) ได้ให้ความหมายของการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ทั้งในด้านการใช้ ความต้องการในด้านการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูล ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมของผู้ใช้

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงท่าทีต่อสิ่งต่างๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็จะลดลง หรือหมดความหมายไปในที่สุด

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

ประสาท อิศรปรีดา (2547 : 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมาย ที่ต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

คณิต ดวงหัสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์กรประกอบ หรือสิ่งจูงใจอื่นๆ หรือองค์กรประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุป มีดังนี้ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรม

ต่างๆ 2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง อันก่อให้เกิดความสุขทางกาย 3. ผล ประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล 4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิด ความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาว ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

แอปเบิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539 : 6-7) ได้รวบรวมความหมายของ ความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักวิชาการ ได้แก่

Simon ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารราชการนั้น สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรจะมีองค์ประกอบที่จะทำให้ความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันกับสมาชิกสังคม ให้บริการที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนอยู่เสมอ

Victor H. Room (1986 : 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมาก จนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบาย ความหมายของทั้งสองคำนี้ว่าหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

E.T.Mc Cormick and I.R. Dainel (1986 : 306) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Intensive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โวลท์แมน (Wotman 1973 : 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ หากได้รับการตอบสนอง จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นจะมีระยะเวลาเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการนั้นๆ ณ ช่วงเวลานั้นๆ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนเองแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

2.2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะคติ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การ เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและ

ไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิดขุนทศ (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

คอร์รอล และเบเวอร์ต้น (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นการแข่งขันธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการหมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์และความทันสมัย มีรูปแบบตรงความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

2.2.2 การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21-22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

2.2.2.1 ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2.2.2.2 ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษย์สัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

2.2.2.3 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐานและบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์การนั้นรักษาสัญญา ที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

2.2.2.4 ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่างๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

2.2.2.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้นๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่ายๆ เรียบๆ โต้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้นต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้นๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

2.2.2.6 ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษา

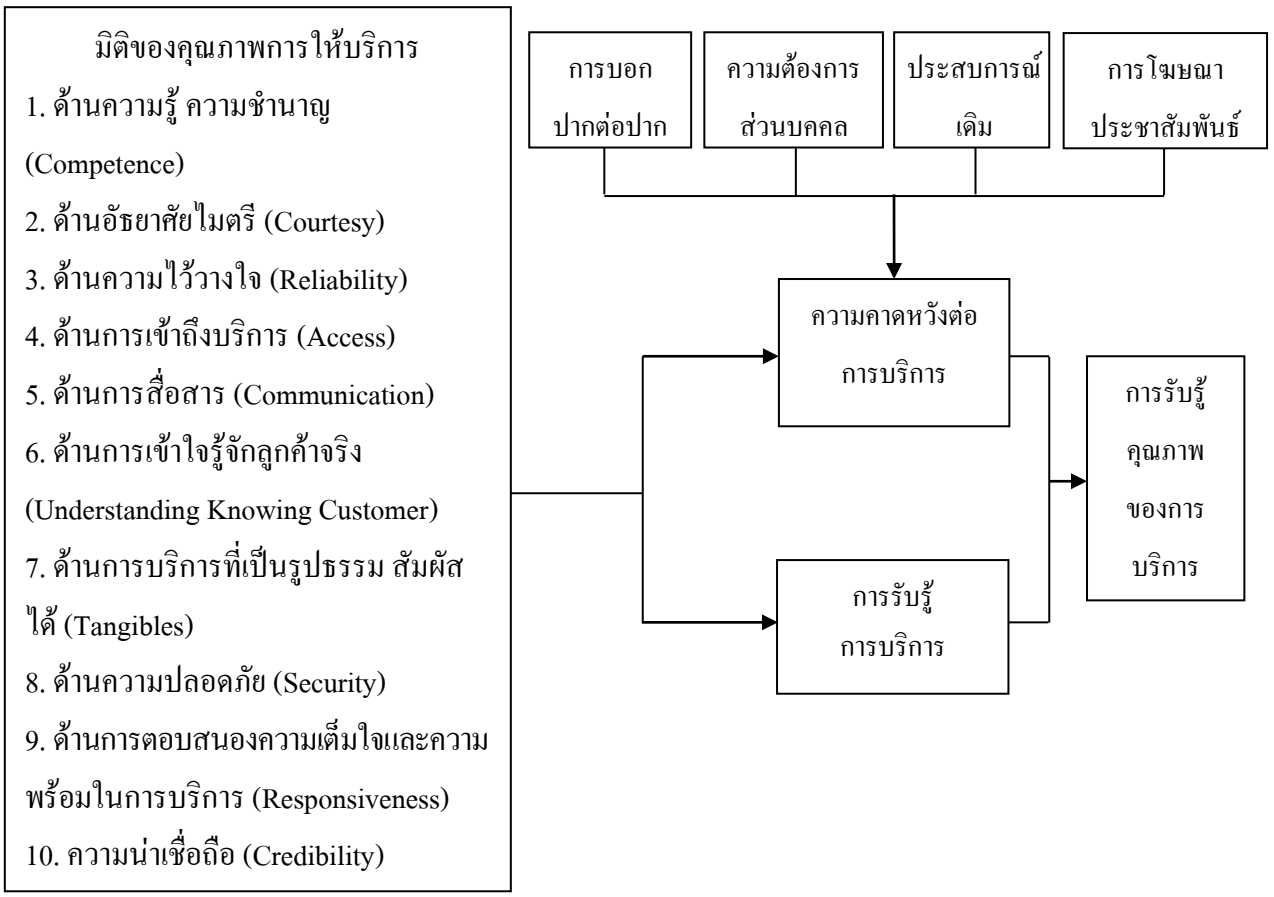
ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

2.2.2.7 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายเครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

2.2.2.8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่างๆ

2.2.2.9 ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

2.2.2.10 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถึง เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์การและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ

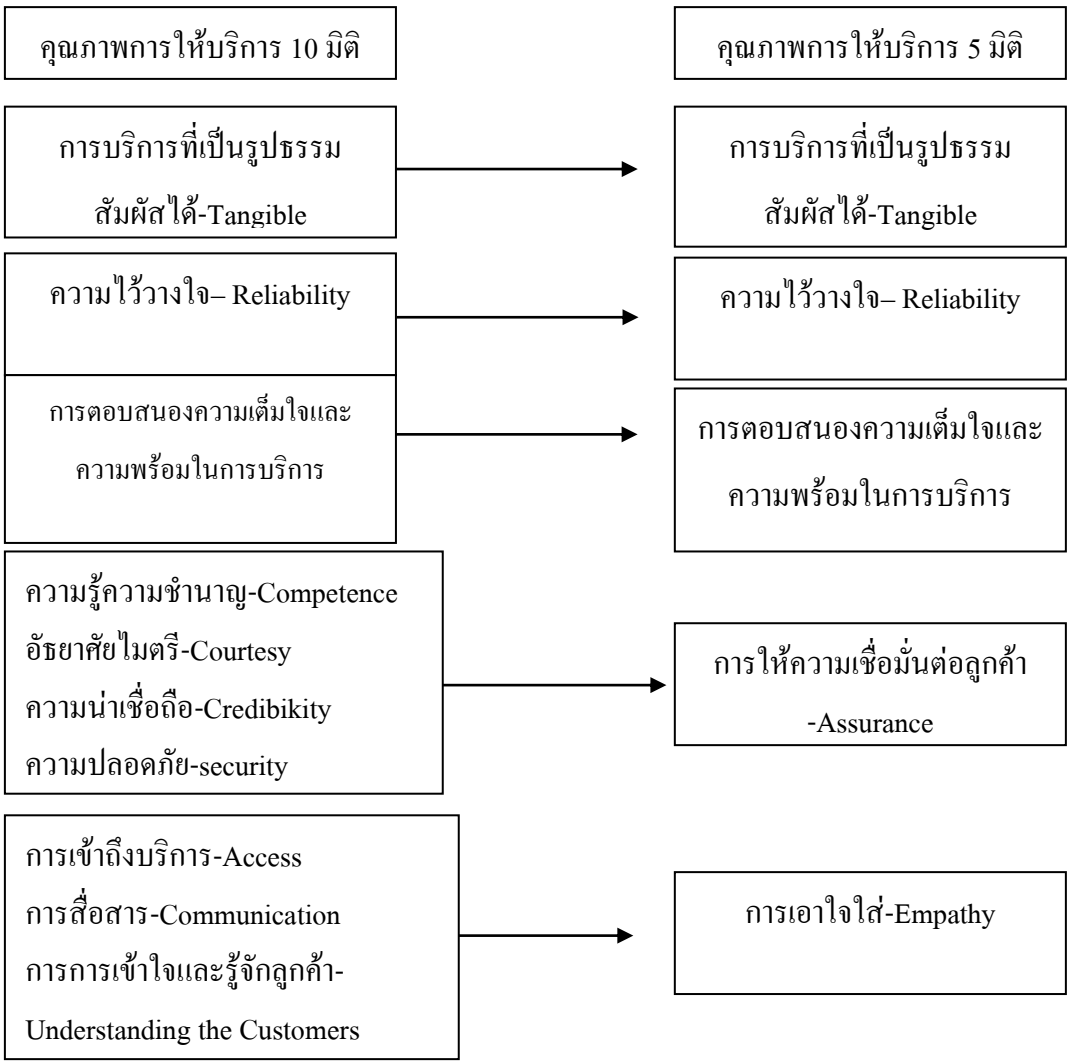


รูปที่ 2.1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทัศนะของ พาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่
ที่มา: (1990 อ้างใน ชัชวาล ทัตศิวัช, 2552 : ออนไลน์)

ต่อมา Parasuraman Zeithaml, and Berry (1988) ได้ทำการวิจัยเพิ่มเติมโดยปรับลดปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการจากเดิม 10 ด้านให้เหลือเพียง 5 ด้านหลัก และเรียกว่า SERVQUAL Dimension หรือ RATER โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จำต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ มีความตรงต่อเวลาเพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ และควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ความรู้และมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัยเข้าด้วยกัน)
5. การเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน)



รูปที่ 2.2 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของพาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่

ที่มา : (1990 อ้างใน ชัชวาล ทัตศิวัช, 2552 : ออนไลน์) จาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดการรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman Zeithaml, and Berry ,1988) เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการ มีค่ามากกว่าการรับรู้คุณภาพบริการ (ES > PS) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับ ความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (ES = PS) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ (ES < PS) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมาก

สรุปว่า การวัดบริการด้านคุณภาพการบริการ ของพาราซูราแมน และคณะ ได้ได้กำหนดมิติต่างๆที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน คือ ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถึง (Credibility) และต่อมา Parasuraman Zeithaml, and Berry ได้ทำการวิจัยเพิ่มเติม โดยปรับลดปัจจัยการกำหนดคุณภาพจากเดิม 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน เรียกว่า SERVQUAL Dimension หรือ RATER คือ ความน่าเชื่อถือ (Raliability) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) การเอาใจใส่ (Empathy) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความคาดหวัง ได้มีผู้กล่าวถึงในทรรศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster,1988.p.478) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าหมายถึงการคาดการณ์อนาคตที่ดี โดยที่ความคาดหวังนั้น อาจเป็นการคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ เคลย์ (Clay,1988,p.252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการการทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดีงามเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

พจนานุกรมของอ๊อกฟอร์ด (Oxford University,1989,p.281) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกบางอย่างว่าควรจะมี หรือควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544, หน้า 14)ได้ให้ความหมายว่าเป็นความคิด ความรู้สึก อย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ถึงความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ ความต้องการได้รับการตอบสนองลูกค้า (Parasuraman, et al. อ้างถึงใน วนิดา เพชรสังหาร, 2553:43)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ จะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาจากบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะมีความแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตว์แพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนั้น ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมี ความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น
2. ความคาดหวังของลูกค้าของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ชั่วโมง แต่ใน switzerland จะวัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที
3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อนลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อน

ซื้อ (PrePurchase Expectatjions) ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า

การประเมินคุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่วางไว้ ว่าสามารถสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า จะมีปัจจัยที่มีอิทธิพบต่อการสร้างความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2546 : 52)

1. Word of Mouth Communication การสื่อสารแบบปากต่อปากจะมีบทบาทมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการ เพราะบริการเป็นสิ่งที่จับต้องยาก และไม่สามารถทดลองก่อนได้ จึงต้องสอบถามจากคนที่เคยใช้มาก่อนถ้าข้อมูลที่ได้รับบอกว่าบริการนั้นดี เขาจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีด้วย
2. Personal Needs and Preferences ปัจจัยในเรื่องความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัวที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัว วัฒนธรรม เป็นต้น การมีรสนิยมที่แตกต่างกันไปทำให้ความคาดหวังแตกต่างกันไป
3. Past Experiences ประสบการณ์ในอดีตก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังของลูกค้า ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใน และสะท้อนถึงคุณภาพบริการ
4. External Communication การสื่อสาร ข้อมูลของธุรกิจเพื่อสร้างภาพพจน์ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าได้รับทราบข้อมูลล่วงหน้าและสะสมข้อมูลนำไปตัดสินใจในการใช้บริการของบริษัท เช่นการโฆษณาของบริษัทประกันชีวิตที่สร้างภาพพจน์ของธุรกิจเหนือคู่แข่งขันก็สามารถสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าให้มาใช้บริการได้เช่นกัน

สรุปว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์อนาคต ความคิด ความรู้สึก อย่างมีวิจารณญาณของคนที่คาดการณ์ว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ การสื่อสารแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์เดิม และการโฆษณาประชาสัมพันธ์

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้า

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นขั้นตอนกระบวนการที่บุคคลจัดการและตีความจากการที่ได้รับสัมผัสเพื่อให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่คนเรารับรู้นั้นสามารถแตกต่างไปจากของจริงได้

Gray (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการของการแปลความหมายของประสาทสัมผัส เพื่อที่จะให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของการรับรู้อยู่ที่การแปลความหมาย คือ เราจะกระทำที่ขึ้นอยู่กับการแปลความหมาย สิ่งที่เกิดขึ้นตามระบบการรับรู้ของตนเองมากกว่าจะตีความไปตามความเป็นจริงของสิ่งที่เกิดขึ้น

Schiffman&Kanuk (2000) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ลูกค้าเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมาย บุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในสถานการณ์และเวลาเดียวกันก็อาจจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

บรรยงค์ โตจินดา (2543 : 287) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม ดังนี้ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

พีระพล รัตนะ (2541:13) การรับรู้ (Perception) หมายถึง เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลได้เลือกสรร รวบรวม และตีความหมายของข้อมูล เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายและมีผลต่อความรู้สึกในกลุ่มบุคคลสามารถตีความหมายได้แตกต่างกันไป

สุชา (2540) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการับรู้นั้นเราไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น แต่เราต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งของนั้น ๆ คืออะไร มีรูปร่างอย่างไร ในแง่ของพฤติกรรมการรับรู้เป็นขบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่าง สิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกโดยมีเงื่อนไขเฉพาะแต่ละบุคคล ทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่างกันในสิ่งเร้าที่เหมือนกัน การับรู้ยังเป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกจากประสาทสัมผัสที่ 5 ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้รสชาติ ได้รู้สึก

ขั้นตอนการรับรู้ (Perception Process) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure)

2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Attention)
3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Comprehension) หรือการบิดเบือนข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Distortion)
4. การเก็บข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Retention)

กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วยโชติ (2515:83) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส บุคคลเรามีการรับรู้สิ่งเร้าได้ด้วยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวกาย อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการับรู้ บุคคลเรามักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัส สิ่งเร้าทั้งหมด เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการรับจากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน
3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักควบคู่ไปกับการสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยเห็นมาก่อน ก็จะแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาแล้ว
4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัสเพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม

Solomon (1990 อ้างถึงใน เอกรินทร์ พุ่มแตกอ่อน, 2550 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้เกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ได้แก่ ภาพ รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอกการรับรู้จะสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น โดยจะผ่านทางตัวรับความรู้สึกต่าง ๆ ทาง ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า “ประสาททางการรับรู้” โดยในกระบวนการทางการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 คือการเปิดรับสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 2 คือการให้ความสนใจสิ่งกระตุ้น

ขั้นที่ 3 คือการตีความสิ่งกระตุ้นที่ผ่านประสาทรับรู้

การรับรู้คุณภาพบริการ

Antoned & Van Raaij (1988) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าสินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้

การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสี่ยงต่ำ และบริการจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อบริการนั้น

Gronroos (1990) ได้กล่าวว่าการรับรู้คุณภาพบริการประกอบได้ด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะให้เทคนิคอะไรที่ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้น เมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริง การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับการรับรู้จริง คุณภาพในสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ใช้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้ประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

ได้กล่าวถึงเงื่อนไขการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้าไว้ 6 ประการดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงาน ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการให้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้ใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

ชิฟฟ์แมนและคานุค (Schiffman and Kanuk, 1994 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์,2538)

ได้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมายและเป็นภาพรวมของโลก”

ฉัตริยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2546) ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภค เลือก จัดการ และแปลความสิ่งที่มากระทบ หรือที่รับกว่าปัจจัยนำเข้าในการสร้างภาพที่มีความหมายโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายสัมผัสและความรู้สึกทางจิตใจ แล้วทำการสรุปและตีความสิ่งสัมผัสนั้น ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองที่มีความหมาย หรือมีความสอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิมและส่งให้เกิดการกระทำ

จากคำนิยามข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการรับรู้นั้น เกิดจากความคิด การมองของแต่ละบุคคล เหตุการณ์เดียวกันคนแต่ละคนอาจมีการรับรู้แตกต่างกัน นั่นเป็นเพราะมีการตีความ การแปลผลที่ต่างกันไป หรือแม้กระทั่งในคนคนเดียวกันเมื่อเวลาหรือสถานการณ์เปลี่ยนไป อาจทำให้การรับรู้แตกต่างไปจากเดิม โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคนั้นมีอยู่มากมาย ซึ่งสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเทคนิค ซึ่งหมายถึง สภาพที่เป็นจริงของสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับรู้ที่ไม่ได้เกิดจากการตีความ เช่น ขนาดของสินค้า สีสันที่ใช้ ความเข้มข้น การเคลื่อนไหว การตัดกัน รวมถึงการตำแหน่งที่มีการวางสินค้านั้น เป็นต้น
2. สภาพความพร้อมของจิตใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ หมายถึง สภาพจิตใน ทัศนคติของผู้บริโภคในแต่ละคนที่มีต่อสภาพความพร้อมที่จะรับรู้ซึ่งอาจมาจากนิสัยในการรับรู้ ระดับ ความตั้งใจ ความระมัดระวัง ความมั่นใจในการรับรู้ของคนแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค เป็นปัจจัยพื้นฐานสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อทั้งการรับรู้ การคาดหวัง โดยประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อสิ่งนั้นต่างกันในระดับความคาดหวังที่ต่างกัน จึงส่งผลให้การรับรู้ของผู้บริโภคต่อสิ่งนั้นต่างๆกันออกไป
4. อารมณ์ของผู้บริโภค หรือ ความรู้สึก ทัศนคติ และสภาวะจิตใจของผู้บริโภคในขณะนั้นซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ เพราะหากเวลานั้นเป็นช่วงที่ผู้บริโภคอารมณ์ไม่ดีอาจส่งผลให้ผู้บริโภคไม่อยากรับรู้ ไม่อยากสนใจในสินค้านั้นหรืออาจรับรู้สิ่งนั้นว่าไม่ดีก็ได้
5. ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค เช่น ชนชั้นที่ต่างกัน สังคมที่แตกต่างกัน ค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน วัฒนธรรมเฉพาะของบุคคลที่ต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพล ที่ทำให้การรับรู้ของผู้บริโภคแตกต่างกัน(ศุภร เสรีรัตน์, 2540)

สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์ การรับรู้ต้องพิจารณาเป็นกระบวนการกลั่นกรอง ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัส ทั้งการได้เห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้รสชาติ และการได้รู้สึก การรับรู้คือการที่บุคคลตีความรู้สึกของตนเองเพื่อให้ความหมายจากเหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ

สรุป งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman Zeithaml, and Berry (1988) ซึ่งนำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) อีกทั้งได้กำหนดระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมมาเป็นตัวแปรอิสระ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ พบว่า พนักงานประจำสำนักงานโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการให้บริการที่มีประสิทธิผล ต่อจำนวนลูกค้า เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้านั้น ได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บริการนั้นเกิดประสิทธิผล คือ มาตรฐาน ISO 9002 ความผูกพันต่อองค์กร และความตระหนักถึงการแข่งขันว่าจะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้องค์กรได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ

เกียรติพงษ์ มากประภา (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) : กรณีศึกษาสำนักงานบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และลูกค้าที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ธีรานุช ตรีรัตน์(2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เอ.ยู.เอ โดยศึกษาประเมินคุณภาพบริการ และศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการห้องสมุด รวมถึงศึกษา

ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เอ.ยู.เอ. ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ คือ ควรปรับปรุงคุณภาพบริการด้านสารสนเทศอย่างเร่งด่วน และควรเพิ่มจำนวนหนังสือสำหรับฝึกภาษาอังกฤษด้วย

อุทุมพร แม้นศิริกุล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโตโยต้า ในจังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาสภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าความสัมพันธ์ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านประสบการณ์ของพนักงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำ สำหรับด้านจำนวนลูกค้าที่มารับบริการ มีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับคุณภาพให้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ

อังคณา จงสวัสดิ์พัฒนา (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานในองค์การ กับทัศนคติในงานบริการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมทำงานในองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทัศนคติในงานบริการและผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยวัฒนธรรมการทำงานในองค์การมีความสันพันธ์กับทัศนคติในงานบริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และทัศนคติในงานบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

กรรณิกา โสมา (2551) ได้ทำการศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการับรู้ และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร (MRTA) โดยสำรวจคุณภาพบริการตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านหลักของเครื่องมือ SERVQUAL (ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจ และลักษณะทางกายภาพ) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการของรถไฟฟ้ามหานครในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง และผู้โดยสารมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ที่มาใช้บริการ เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีทัศนคติต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกัน

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู โดยใช้กลุ่มประชากรในการศึกษาครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด กรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการออกแบบสอบถาม นำค่าที่ได้มาหาค่าความถี่ ร้อยละ และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่าความพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด มีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา เป็นต้น การเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน ส่วนที่ผู้โดยสารมีแนวโน้มในทางที่เห็นว่าควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ควรปรับปรุงสภาพรถเนื่องจากเก่ามาก ควรมีการบริการที่รวดเร็วในช่องขายตั๋ว ควรปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสาร เป็นต้น

ศิรินารถ สายอ๋อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่านักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อำนวย ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้องและขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำพล จันทน์ต้น (2553) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบิน ราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และปัญหาที่พบต่างๆ ของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบิน ราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ได้ใช้กลุ่มประชากรในการศึกษาครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ จำนวน 3 สายการบิน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 150 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการออกแบบสอบถาม นำค่าที่ได้มาหาค่าความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านราคา ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินราคาปกติและสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาที่พบ ได้แก่ ความล่าช้าและความไม่แน่นอนของเที่ยวบินตารางเที่ยวบินไม่เหมาะสม เป็นต้น

ฐิตินันท์ กล้าหาญ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่และรูปลักษณ์ทางกายภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

ถนัด วันมณี (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 323 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา/ปวส. อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร ธ.ก.ส. 1-3 ปี ใช้บริการของธนาคารในด้านการเงินฝาก และด้านสินเชื่อความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันจันทร์ 8.30-10.30 น. โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ได้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพหรือความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าถึงลูกค้า เรียงลำดับ

ภาคิน พงศ์ธรภราเดช (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประทาน (นครปฐม) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 151 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส จัดตั้งกิจการรูปแบบบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมานาน 16-20 ปี และมีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ในนามนิติบุคคล วงเงินสินเชื่อรวม 11-50 ล้านบาท ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์มา 1-5 ปี โดยใช้บริการ ที่สาขาสามพรานเป็นประจำมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ มีเพียงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

มาริสา เจริญไพศาลสัตย์ (2553) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีต่อการให้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจ ลักษณะการใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ได้ใช้กลุ่มประชากร ในการศึกษาครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารขบวนรถนี้ ณ สถานีรถไฟเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 200 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการออกแบบสอบถาม นำค่าที่ได้มาหาค่าความถี่ ร้อยละ และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยการทดสอบสมมติฐานผลการศึกษาพบว่าผู้โดยสารของขบวนรถด่วนพิเศษนครพิงค์ มีแนวโน้มไปในทางที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ส่วนที่ผู้โดยสารมีแนวโน้มในทางที่เห็นว่า ควรจะต้องปรับปรุง ได้แก่ ควรเพิ่มการทำความสะอาดตัวขบวนรถและห้องสุขาให้มากขึ้น ควรมีการรักษาเวลาในการเดินทางให้ตรงมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

นภดล อินจันทร์ และคณะ (2554:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อัธยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้นความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

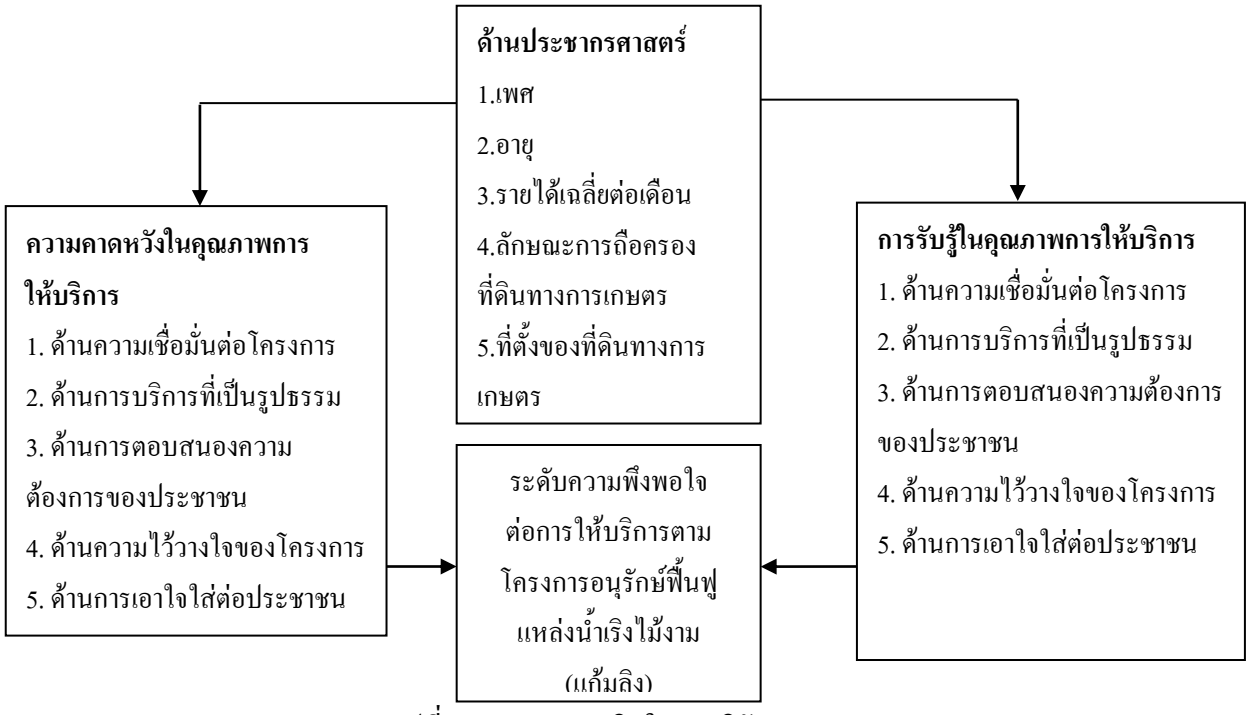
ภัคจิรา บานเพียง ดวงตา สราญรมย์ และวรุณี เชาวน์สุขม (2555) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามสาขาที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มี เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาขาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และลูกค้าที่ใช้บริการสาขาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว และด้านการรับประกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขานวนครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสาขาประตูน้ำพระอินทร์ทุกด้าน

ศิริวรรณ จุลแก้ว โสภิณ สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเป็นธรรม การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและทิศทางอย่างชัดเจน

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ มีอาคารสถานที่สะอาด ปลอดภัย และมีการให้ข้อมูลสารสนเทศ

วสุธิดา นุริตมนต์ และณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการที่พักแรมในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาค โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนความสัมพันธ์พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาค มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานให้บริการ และด้านสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

สรุป จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา ด้านระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ ตลอดจนระดับความพึงพอใจ นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภาพที่ 2.3



รูปที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา โดยงานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งมีวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่มีพื้นที่ที่ติดกับโครงการหรือผลกระทบจากโครงการก่อสร้างของกรมทรัพยากรน้ำ เนื่องจากการเป็นกลุ่มที่มีผลกระทบโดยตรง

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนในพื้นที่ที่ตั้งโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในเขตอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 ตำบล ได้แก่ ตำบลทุ่งสว่าง จำนวนประชากร 4,668 คน (N)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีพื้นที่ทำการเกษตรอยู่ในโครงการก่อสร้างตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำในเขตตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คือ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จำนวน 355 ตัวอย่าง จึงได้ กำหนดความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

x^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (x^2=3.841)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

วิธีการคำนวณผู้วิจัยต้องทราบขนาดประชากรและสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนและระดับความเชื่อมั่นด้วย เช่น ถ้าประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 4,668 หน่วย ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{3.841 \times 4668 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (4668-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 354.968 \approx 355 \text{ ตัวอย่าง}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม โดย รศ.ดร.ขวัญกมล ดอนขวา สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม และ รศ.ดร.ฉัตรชัย โชติษฐยางกูร สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ลักษณะการถือครองที่ดิน และที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความคาดหวัง และด้านการรับรู้ต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) แบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตาม ลิเคริ์ต สเกล ซึ่งแสดงถึงระดับปฏิบัติการในแต่ละข้อคำถาม มี 5 ระดับ ดังนี้ (เพ็ญแข แสงแก้ว,2541)

ระดับคะแนน 5 มีระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 มีระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ ในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 มีระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 มีระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 มีระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับความคาดหวัง หรือระดับการรับรู้นั้น ใช้วิธีการนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุด และหารด้วยจำนวนชั้น ตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชบัญชา, 2546) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

การกำหนดเกณฑ์ดังกล่าว ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์โดยละเอียดมากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนนดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือการรับรู้ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือการรับรู้ในระดับมาก

ช่วงคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือการรับรู้ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือการรับรู้ในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบเปิด (Open ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องวิจัยอย่างเป็นอิสระ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data Sources) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data Sources) ดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือองค์การที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากหนังสือ บทความในวารสาร รายงานการประชุม สัมมนาวิชาการ บทความออนไลน์ รายงานการวิจัย บทความวิชาการ เป็นต้น

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่ที่ตั้งโครงการของกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในอำเภอประทาย คือตำบลทุ่งสว่าง จำนวนประชากร 355 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratify Random Sampling) โดยให้ประชากรมีโอกาสที่จะถูกเลือกเป็นตัวอย่างเท่าๆ กัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ แยกตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์ โดยการหาผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) จากระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง ของแต่ละปัจจัยที่กำหนดคุณภาพ

4. วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ระหว่างช่วงฤดูฝน และฤดูแล้ง ตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

การทดสอบสมมติฐานคือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรของประชาชนในพื้นที่รับบริการจากกรมทรัพยากรน้ำ ในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบค่าทางสถิติ F-test

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

N	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	สถิติทดสอบ t (t-test)
df	=	องศาอิสระในการคำนวณตัวแปร (Degree of Freedom)
SS	=	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)
F	=	ค่าสถิติ F (F-test)
Sig	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
P	=	ความน่าจะเป็นในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Probability)
<	=	น้อยกว่า
>	=	มากกว่า
*	=	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	=	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	=	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

บทที่ 4
ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 355 ชุด ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนในพื้นที่ที่ตั้งโครงการฯ ในเขตตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จากข้อมูลที่รวบรวมได้ นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ

4.4 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ ระหว่าง ช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน

4.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6 ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยทางด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร ของประชาชนในพื้นที่รับบริการจากกรมทรัพยากรน้ำมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 การอภิปรายผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ		
ชาย	150	42.3
หญิง	205	57.7
รวม	**355**	**100**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 24 ปี	14	3.9
25 – 29 ปี	19	5.4
30 – 34 ปี	6	1.7
35 – 39 ปี	40	11.3
40 – 44 ปี	70	19.7
45 ปี ขึ้นไป	206	58.0
รวม	**355**	**100**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	26.8
5,001 – 9,999 บาท	138	38.9
10,000 – 14,999 บาท	62	17.5
15,000 บาทขึ้นไป	60	16.9
รวม	**355**	**100**
ลักษณะการถือครองที่ดินทางการเกษตร		
ของตนเอง	355	100
รวม	**355**	**100**
ที่ตั้งของที่ดินทางเกษตร		
ติดกับโครงการ	88	24.8
ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร	73	20.6
ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร	66	18.6
ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร	128	36.1
รวม	**355**	**100**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางมี่ 4.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน เป็นจำนวนร้อยละ 57.7 มีอายุอยู่ในช่วง 45 ปีขึ้นไป เป็นจำนวนร้อยละ 58.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 9,999 บาท เป็นจำนวนร้อยละ 38.9 ลักษณะการถือครองที่ดินทางการเกษตรเป็นของตนเอง เป็นจำนวนร้อยละ 100.0 และมีที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรส่วนใหญ่ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร เป็นจำนวนร้อยละ 36.1

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังคุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				**ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.46	1.03	มาก	- ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ	3.94	0.63	มาก
3.49	1.08	มาก	- ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	4.41	0.53	มากที่สุด
3.59	1.01	มาก	- ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.44	0.52	มากที่สุด
3.59	0.99	มาก	- ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ	3.40	0.92	มาก
4.00	0.92	มาก	- ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน	3.92	0.80	มาก
3.55	**0.83**	**มาก**	**รวม**	**4.14**	**0.40**	**มาก**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.55)** เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับความคาดหวังสูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.59)** ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.49)** และปัจจัยด้านการเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.46)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.14)** เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.44)** รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.41)** ปัจจัยด้านการเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.94)** ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.40)** ตามลำดับ

4.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้คุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
4.13	0.97	มาก	1. ที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสม	4.81	0.44	มาก
3.78	1.15	ปานกลาง	2. โครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้	4.64	0.66	มาก
3.67	1.17	ปานกลาง	3. โครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้	4.53	0.79	มาก
2.84	1.51	น้อย	4. ไม่ได้รับผลกระทบระหว่างการก่อสร้าง	2.79	1.53	น้อย
2.87	1.44	น้อย	5. ไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการ	2.94	1.54	น้อย
3.46	**1.03**	**มาก**	**รวม**	**3.94**	**0.63**	**มาก**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.46)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสม มีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.13)** รองลงมาได้แก่ ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.78)** ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.67)** ด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.87)** และด้านการไม่ได้รับผลกระทบระหว่างการก่อสร้างมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.84)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.94)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสมมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.81)** รองลงมาได้แก่ ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.64)** ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.53)** ด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.94)** และด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.79)** ตามลำดับ

4.2.2 ผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				**ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.67	1.09	ปานกลาง	1. มีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอ	4.54	0.68	มาก
3.67	1.05	ปานกลาง	2. มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอ	4.42	0.75	มาก
3.17	1.49	ปานกลาง	3. การเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวก	4.07	1.08	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.46	1.37	ปานกลาง	4. มีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้	4.62	0.64	มาก
3.49	**1.08**	**มาก**	**รวม**	**4.41**	**0.53**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.49)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการมีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอ และด้านการมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.67)** รองลงมาด้านการมีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.46)** และด้านการเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวกมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.17)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.41)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านมีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.62)** รองลงมาด้านการมีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.54)** ด้านการมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.42)** และด้านการเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวกมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** ตามลำดับ

4.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				**ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.73	1.14	ปานกลาง	1. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับประปาหมู่บ้าน	4.51	0.69	มาก
3.61	1.07	ปานกลาง	2. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร	4.47	0.72	มาก
3.51	1.19	ปานกลาง	3. การนำน้ำมาใช้ในดินเพื่อการเกษตรได้สะดวก	4.39	0.68	มาก
3.51	1.19	ปานกลาง	4. ลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรได้	4.41	0.74	มาก
3.59	**1.01**	**มาก**	**รวม**	**4.44**	**0.52**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.59)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับประปาหมู่บ้านมีความคาดหวังสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.73)** รองลงมาด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.61)** ด้านการการนำน้ำมาใช้ในดินเพื่อการเกษตรได้สะดวก และการลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.51)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.44)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับประปาหมู่บ้านมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.51)** รองลงมา ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.47)** ด้านการลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.41)** และด้านการนำน้ำมาใช้ในดินเพื่อการเกษตรได้สะดวกมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.39)** ตามลำดับ

4.2.4 ผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.89	1.17	ปานกลาง	1. โครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรงมั่นคง	4.15	1.09	มาก
3.47	1.19	ปานกลาง	2. มีความปลอดภัยในการใช้งาน	3.91	1.11	ปานกลาง
3.42	1.08	ปานกลาง	3. มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ	3.92	1.02	ปานกลาง
3.59	**0.99**	**มาก**	**รวม**	**3.40**	**0.92**	**มาก**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.59)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านโครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรงมั่นคงมีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.89)** รองลงมาด้านมีความปลอดภัยมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.47)** และด้านมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.42)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.40)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านโครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรงมั่นคงมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก

($\overline{X}$ **= 4.15)** รองลงมาด้านมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.92**) และด้านมีความปลอดภัยในการใช้งานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91**) ตามลำดับ

4.2.5 ผลการศึกษาปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ				**ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.65	1.00	ปานกลาง	1. การจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็น	3.93	0.95	ปานกลาง
3.57	0.96	ปานกลาง	2. การรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำ	3.90	0.90	ปานกลาง
3.59	0.92	ปานกลาง	3. การแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.93	0.89	ปานกลาง
4.00	**0.92**	**มาก**	**รวม**	**3.92**	**0.80**	**มาก**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน

โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **=4.00)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นมีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.65)** รองลงมา ด้านการแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.59)** และด้านการรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.57)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านการจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็น และด้านการแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับปานกลางเท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.93)** รองลงมาด้านการรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.90)** ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษาข้อมูลระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้คุณภาพโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในแต่ละด้านโดยวิเคราะห์ในภาพรวม แต่ละตัวแปรมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ปัจจัยคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวังคุณภาพ	ระดับการรับรู้คุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ
- ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ	3.46	3.94	0.48
- ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	3.49	4.41	0.92
- ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.59	4.44	0.85
- ด้านความไว้วางใจของโครงการ	3.59	3.40	- 0.19
- ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน	4.00	3.92	- 0.08
รวม	**3.55**	**4.14**	**0.59**

ที่มา : จากการสำรวจเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวม พบว่า คะแนนระดับการรับรู้มากกว่า คะแนนระดับความคาดหวัง (4.14 – 3.55 = 0.59) หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่ดี เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (0.92) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการสนองตอบความต้องการของประชาชน (0.85) และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ (0.48) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน (-0.08) และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ (-0.19) ไม่เกิดความพึงพอใจที่ดี

4.4 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพ การใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
4.07	0.79	มาก	- ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ	4.67	0.56	มากที่สุด
4.00	0.74	มาก	- ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	4.56	0.56	มากที่สุด
4.03	0.76	มาก	- ปัจจัยด้านการตอบสนองความ	4.47	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
			ต้องการของประชาชน			
3.96	0.93	มาก	- ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ	4.21	0.86	มากที่สุด
3.56	0.89	มาก	- ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน	3.96	0.91	มาก
3.92	**0.57**	**มาก**	**รวม**	**4.37**	**0.45**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง โดยภาพรวมพบว่า ประชาชน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** ปัจจัยด้านการความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.56)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.37)** ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ มีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.67)** รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.56)** ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.47)** ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับ

การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.21)** และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ตามลำดับ

4.4.1 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝนด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพ การใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
4.04	0.90	มาก	1. โครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ	4.67	0.60	มาก
4.10	0.85	มาก	2. โครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก	4.67	0.67	มาก
4.07	**0.79**	**มาก**	**รวม**	**4.67**	**0.56**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก มีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.10)**

รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.04)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.67)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ และปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก มีระดับการรับรู้ในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 4.67)** ตามลำดับ

4.4.2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพ การใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
4.09	0.89	มาก	1. มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค เพียงพอ	4.69	0.58	มาก
4.03	0.82	มาก	2. มีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ	4.64	0.64	มาก
3.91	0.97	ปานกลาง	3. ทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้น	4.36	0.91	มาก
4.00	**0.74**	**มาก**	**รวม**	**4.56**	**0.56**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.09)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** และปัจจัยด้านทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้นมีระดับการรับรู้ระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.56)** ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.69)** รองลงมา ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.64)** และปัจจัยด้านทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้น มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.36)** ตามลำดับ

4.4.3 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพ การใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
4.05	0.91	มาก	1. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการ	4.54	0.66	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคาดหวัง	ปัจจัยการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับการรับรู้
			อุปโภค บริโภค เพียงพอ			
4.06	0.86	มาก	2. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร	4.54	0.67	มาก
3.99	0.95	มาก	3. ลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลาก	4.33	0.81	มาก
4.03	**0.76**	**มาก**	**รวม**	**4.47**	**0.54**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.06)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.05)** และปัจจัยด้านการลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลากมีระดับการรับรู้ระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.99)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.47)** ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอ และปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 4.54)**

รองลงมา ปัจจัยด้านการลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลากมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.33)** ตามลำดับ

4.4.4 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.95	1.10	ปานกลาง	1. โครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะ	4.06	1.10	มาก
3.97	1.01	มาก	2. โครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอ	4.36	0.89	มาก
3.96	**0.93**	**มาก**	**รวม**	**4.21**	**0.86**	**มากที่สุด**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.97)** รองลงมา

ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.95)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.21)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.36)** รองลงมา ปัจจัยด้านโครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.06)** ตามลำดับ

4.4.5 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำระหว่างช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง				**ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน**		
ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับความคาดหวัง**	**ปัจจัยการประเมิน**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**ระดับการรับรู้**
3.61	0.95	ปานกลาง	1. การให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำ	4.02	0.95	มาก
3.51	0.96	ปานกลาง	2. การประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ	3.91	1.02	ปานกลาง
3.56	**0.89**	**มาก**	**รวม**	**3.96**	**0.91**	**มาก**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.56)** ปัจจัยด้านการให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.61)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.51)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนโดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ปัจจัยด้านการให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.02)** รองลงมา ปัจจัยด้านการประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91)** ตามลำดับ

4.5 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ก่อสร้างถนนเข้าโครงการฯ	28	33.33
- ก่อสร้างรั้วรอบโครงการฯ	7	8.34
- ส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยว	7	8.34
- ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าภายในโครงการฯ	3	3.57
- ก่อสร้างถนนรอบโครงการฯ	4	4.76
- ก่อสร้างคลองส่งน้ำ	7	8.34
- นำเครื่องออกกำลังกายมาติดตั้ง	2	2.38

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ปลูกต้นไม้รอบโครงการฯ	3	3.57
- ติดตั้งเครื่องสูบน้ำเพิ่มเติม	6	7.14
- ก่อสร้างแก้มลิงเพิ่ม	6	7.14
- อื่นๆ	11	13.09
รวม	**84**	**100.00**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จำนวน 84 คน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนต้องการให้ก่อสร้างถนนเข้าโครงการฯ มากที่สุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ ก่อสร้างรั้วรอบโครงการฯ ส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยว และก่อสร้างคลองส่งน้ำ จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.34 รองลงมา ได้แก่ ติดตั้งเครื่องสูบน้ำเพิ่มเติม และก่อสร้างแก้มลิงเพิ่ม จำนวนเท่ากัน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 7.14 รองลงมา การก่อสร้างถนนรอบโครงการ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 4.76 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าภายในโครงการฯ การปลูกต้นไม้รอบโครงการฯ จำนวนเท่ากัน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 3.57 รองลงมา ได้แก่ การนำเครื่องออกกำลังกายมาติดตั้งภายในโครงการฯ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 2.38 และประชาชนที่ตอบอื่นๆ เช่น มีความต้องการสูบน้ำจากโครงการในฤดูแล้ง ให้มีการนำพันธุ์ปลามาปล่อย ลดค่าจัดเก็บค่าน้ำจากการนำน้ำในโครงการฯมาใช้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 13.09

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยทางด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร ของประชาชนในพื้นที่รับบริการจากกรมทรัพยากรน้ำมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ปัจจัยทางด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร ไม่มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความไว้วางใจของโครงการ และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_1 : ปัจจัยทางด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความไว้วางใจของโครงการ และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่รับบริการจากกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร

ระดับการรับรู้	F	P - Value
- ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ	3.582	0.014*
- ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	1.376	0.250
- ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	0.343	0.794
- ด้านความไว้วางใจของโครงการ	5.592	0.001*
- ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน	0.652	0.582
รวม	**1.419**	**0.237**

ที่มา : จากการสำรวจ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ.2558 และการคำนวณ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ตามตารางที่ 4.16 ซึ่งได้ข้อสรุปว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรของตนเองอยู่ติดกับโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) หรือมีที่ดินมีระยะทางห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร หรือมีที่ดินห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร และมีที่ดินห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร มีการรับรู้คุณภาพของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ และด้านความไว้วางใจของโครงการแตกต่างกัน

โดยผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามประชากรศาสตร์ด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรเป็นรายคู่ ในด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการและด้านความไว้วางใจของโครงการ แสดงในตารางที่ 4.17 และ 4.18 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร เป็นรายคู่ ในด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ		**ที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร**			
		ติดกับโครงการ	**ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร**	**ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร**	**ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร**
	ค่าเฉลี่ย	4.073	4.00	3.967	3.805
- ติดกับโครงการ	4.073	-			
- ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร	4.00	0.073	-		
- ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร	3.967	0.106	0.033	-	
- ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร	3.805	0.268*	0.195	0.162	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการเป็นรายคู่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันกับประชาชนที่มีที่ดินติดกับโครงการ นั่นหมายความว่า ประชาชนที่อยู่ติดกับโครงการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้ประโยชน์จากโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเชิงไม้งาม(แก้มลิง) มากกว่าประชาชนที่อยู่ห่างจากโครงการกว่า 200 เมตร

ตารางที่ 4.18 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จำแนกตามที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรเป็นรายคู่ ในด้านความไว้วางใจของโครงการ

ด้านความไว้วางใจของโครงการ		**ที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร**			
		ติดกับโครงการ	**ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร**	**ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร**	**ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร**
	ค่าเฉลี่ย	3.704	3.198	4.076	4.200
- ติดกับโครงการ	3.704	-			
- ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร	3.918	0.213	-		
- ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร	4.076	0.371	0.158	-	
- ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร	4.200	0.496*	0.283	0.125	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ ด้านความไว้วางใจของโครงการเป็นรายคู่ จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร มีการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันกับประชาชนที่มีที่ดินติดกับโครงการ นั่นหมายความว่า ประชาชนที่อยู่ติดกับโครงการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้ประโยชน์จากโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) มากกว่าประชาชนที่อยู่ห่างโครงการกว่า 200 เมตร

4.7 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

4.7.1 ผลการทดสอบสมมติฐานของประชากรศาสตร์ด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรกับด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ และระดับการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้คุณภาพบริการ พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพบริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ติดกับโครงการ

4.7.2 ผลการศึกษาทางด้านระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับมาก (**3.55**) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยพบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนอยู่ในระดับมาก (**4.**00) รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เท่ากัน (**3.5**9) ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (**3.**49) และปัจจัยด้านการเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (**3.**46) ตามลำดับ

4.7.3 ผลการศึกษาทางด้านระดับการรับรู้คุณภาพบริการหลังจากมีโครงการของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**4.**14)เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด (**4.**44) รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด (**4.**41) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.**94) ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.**92) และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.**40) ตามลำดับ

4.7.4 ผลการศึกษาทางด้านระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้งของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้งอยู่ในระดับมาก (**3.**92)โดยมีปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ

อยู่ในระดับมาก (**4.**07) รองลงมาคือปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**4.**03) ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**4.**00) ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.**96) และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.5**6) ตามลำดับ

4.7.5 ผลการศึกษาทางด้านระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝนของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝนอยู่ในระดับมากที่สุด (**4.**37) โดยมีปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด (**4.**67) รองลงมาคือปัจจัยด้านบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด (**4.5**6) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด (**4.**47) ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด (**4.**21) และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก (**3.**96) ตามลำดับ

4.7.6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวม พบว่าคะแนนระดับการรับรู้ (4.14) มากกว่าคะแนนระดับความคาดหวัง (3.55) หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่ดี เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด (0.92) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนองตอบความต้องการของประชาชน (0.85) และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ (0.48) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน (-0.08) และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ (-0.19) ไม่เกิดความพึงพอใจที่ดี

4.7.7 สิ่งที่พบใหม่ในการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งและฤดูฝน โดยพบว่าประชาชนมีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้ประโยชน์จากโครงการช่วงฤดูฝน (4.37) มากกว่าช่วงฤดูแล้ง (3.92)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจระดับคุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังคุณภาพต่อภารกิจของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) 3) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ระหว่างระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) และ 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง โดยงานวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีพื้นที่ติดกับหรือได้รับผลกระทบจากโครงการก่อสร้างตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำในเขตตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 355 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probility Sampling) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยให้ประชาชนที่มีพื้นที่ติดกับหรือได้รับผลกระทบจากโครงการก่อสร้างตามภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำมีโอกาสถูกเลือกเป็นตัวอย่างเท่าๆกัน แบบช่วงชั้น (Stratify Random Sampling)

ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง และข้อเสนอแนะ โดยนำมาประมวลหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทำการสรุปและแปลความหมายของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการทดสอบค่า F-test ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.55)** เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับความคาดหวังสูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.59)** ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.49)** และปัจจัยด้านการเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.46)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.46)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสมมีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.13)** รองลงมาได้แก่ ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.78)** ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.67)** ด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.87)** และด้านการไม่ได้รับผลกระทบระหว่างการก่อสร้างมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.84)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.49)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการมีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอ และด้านการมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.67)** รองลงมาด้านการมีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.46)** และด้านการเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวกมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.17)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.59)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับประปาหมู่บ้านมีความคาดหวังสูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.73)** รองลงมาด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.61)**

ด้านการการนำน้ำมาใช้ในดินเพื่อการเกษตรได้สะดวก และการลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรได้มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.51)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.59)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านโครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรงมั่นคงมีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.89)** รองลงมาด้านมีความปลอดภัยมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.47)** และด้านมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.42)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **=4.00)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับความคาดหวังจากมากไปน้อย ด้านการจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นมีความคาดหวังสูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.65)** รองลงมา ด้านการแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.59)** และด้านการรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.57)** ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.14)** เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.44)** รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.41)** ปัจจัยด้านการเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.94)** ปัจจัยด้านปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** และปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.40)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.94)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสมมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.81)** รองลงมาได้แก่ ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.64)**

ด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.53)** ด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.94)** และด้านการไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการมีการรับรู้อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ **= 2.79)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.41)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านมีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.62)** รองลงมาด้านการมีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.54)** ด้านการมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.42)** และด้านการเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวกมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.44)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบสำหรับประปาหมู่บ้านมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.51)** รองลงมา ด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.47)** ด้านการลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรได้มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.41)** และด้านการนำน้ำมาใช้ในดินเพื่อการเกษตรได้สะดวกมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.39)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.40)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านโครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรงมั่นคงมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.15)** รองลงมาด้านมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.92**) และด้านมีความปลอดภัยในการใช้งานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91**) ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้หลังจากมีโครงการ ต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** เมื่อพิจารณารายปัจจัยเรียงตามระดับการรับรู้จากมากไปน้อย ด้านการจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็น และด้านการแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมีการรับรู้สูงที่สุดในระดับปานกลาง เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 3.93)** รองลงมา

ด้านการรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.90)** ตามลำดับ

นอกจากนี้การศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพ การใช้ประโยชน์จากโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ของประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรติดกับโครงการจะมีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้ประโยชน์ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ และด้านความไว้วางใจของโครงการแตกต่างจากประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร

5.1.3 สรุปผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.92)** ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** ปัจจัยด้านการความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.56)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.07)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก มีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.10)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.04)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.00)** ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคเพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.09)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** และปัจจัยด้านทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้นมีระดับการรับรู้ระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้ง ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.03)** ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.06)**

รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.05)** และปัจจัยด้านการลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลากมีระดับการรับรู้ระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.99)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งด้านความไว้วางใจของโครงการโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.97)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.95)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูแล้งด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.56)** ปัจจัยด้านการให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.61)** รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.51)** ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานของโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.37)** ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ มีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.67)** รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.56)** ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.47)** ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.21)** และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.67)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ และปัจจัยด้านโครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก มีระดับการรับรู้ในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 4.67)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.56)** ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.69)** รองลงมา ปัจจัยด้านการมีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.64)** และปัจจัยด้านทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้น มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.36)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.47)** ปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอ และปัจจัยด้านการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก เท่ากัน ($\overline{X}$ **= 4.54)** รองลงมา ปัจจัยด้านการลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลากมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.33)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านความไว้วางใจของโครงการ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ **= 4.21)** ปัจจัยด้านโครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.36)** รองลงมา ปัจจัยด้านโครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.06)** ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝน ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 3.96)** ปัจจัยด้านการให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำมีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมาก ($\overline{X}$ **= 4.02)** รองลงมา ปัจจัยด้านการประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ **= 3.91)** ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าประชาชนมีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ มีระดับการรับรู้สูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.5 สรุปผลการศึกษาถึงระดับคุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับที่คาดหวังกับระดับการรับรู้คุณภาพต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า การรับรู้ของประชาชนในพื้นที่โครงการ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความไว้วางใจของโครงการ และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน มีระดับที่มากกว่าความคาดหวัง คุณภาพการใช้ประโยชน์ทั้ง 5 ด้านดังกล่าว หมายความว่า ประชาชนมีระดับการรับรู้ในภาพรวมเท่ากับ 4.41 ซึ่งมากกว่าระดับความคาดหวังที่ 3.55

5.1.6 สรุปผลการศึกษาถึงระดับคุณภาพการใช้งานโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูแล้งกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูฝน

การรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูแล้งอยู่ในระดับมาก (3.92) ซึ่งต่ำกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูฝนที่ระดับมากที่สุด (4.37) อย่างไรก็ตามการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูแล้งกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานในช่วงฤดูฝนอยู่ในระดับที่ดี

5.2 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (3.55) ซึ่งน้อยกว่าระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ (4.14) หมายความว่า ประชาชนมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ (3.46) มีระดับการคาดหวังน้อยกว่าระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ (3.94) ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (3.49) มีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ (4.41) และปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน (3.59) มีระดับการคาดหวังน้อยกว่าระดับการรับรู้ของโครงการ (4.44) ส่วนปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ (3.40) จะมีระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง (3.59) และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน (3.92) จะมีระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง (4.00) หมายความว่า

ประชาชนมีการรับรู้คุณภาพบริการในสองปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับที่ไม่ดี ดังนั้น กรมทรัพยากรน้ำ ควรพิจารณาถึงรายละเอียดของสองปัจจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงาน โดยให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการใช้งาน มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ การจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็น การรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการของผู้ใช้น้ำ การแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการของประชาชนต่อไป

2. ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนติดโครงการอยู่ในระดับที่ดี คือ มีระดับการรับรู้คุณภาพ (4.14) มากกว่าระดับความคาดหวังคุณภาพ (3.55) เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ (0.48) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (0.92) และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน (0.85) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี ส่วนด้านความไว้วางใจของโครงการ (-0.19) และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน (-0.08) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ไม่ดี ดังนั้น กรมทรัพยากรน้ำควรตระหนักถึงภารกิจด้านความไว้วางใจของโครงการและด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากขึ้น เช่น การออกแบบโครงการโดยยึดผลการประชาคมของประชาชนมากกว่าด้านงบประมาณ การออกแบบโครงสร้างของอาคารที่มั่นคง แข็งแรง มีผู้รับผิดชอบดูแลและบำรุงรักษาโครงการหลังจากก่อสร้างแล้วเสร็จ เป็นต้น

3. ผลจากการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูฝน (4.37) มากกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง (3.92) หมายความว่าประชาชนมีระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการในช่วงฤดูฝนมากกว่าในช่วงฤดูแล้ง ดังนั้น กรมทรัพยากรน้ำควรพิจารณายกระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการของประชาชนในช่วงฤดูแล้งให้มีมากขึ้น โดยเพิ่มศักยภาพกลุ่มผู้ใช้น้ำให้มีความเข้มแข็ง สนับสนุนความรู้ด้านการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน เช่น การปลูกพืชใช้น้ำน้อย ก่อสร้างคลองส่งน้ำให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ กำจัดวัชพืชในโครงการเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม(แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา นั้นควรมีการเปรียบเทียบระหว่างโครงการอื่นๆ ของกรมทรัพยากรน้ำ ในระหว่างภูมิภาค หรือจังหวัดอื่นๆ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปสู่การหาวิธีการในการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2557**). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน ประจำปี พ.ศ.2557.** (ออนไลน์). ได้จาก: http//www.doda.go.th/ เข้าใช้เมื่อ 18 พฤษภาคม 2558.

กัลยา วานิชบัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

กัลยา วานิชบัญชา. (2548). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท วี อินเตอร์ พริน จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สุริวิยาศาสน์.

นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณีมาหวิทยาลัย.

พาฝัน ใจแสน. (2552). **คุณภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี**. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 3(2): 40-54.

วสุดา นุริตมนต์ และณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริหาร ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี.** วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

สิริกาญจน์ มงคลอุกฤษฏ์. (2556). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกด้านการจัดดอกไม้สำหรับงานศพ**. วิทยานิพนธ์ปริญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโยลีสุรนารี.

สำนักวิจัยพัฒนาและอุทกวิทยา กรมทรัพยากรน้ำ. (2555). **บทความผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย โครงการสัมมนาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย ด้านการบริหารจัดาการทรัพยากรน้ำ ครั้งที่ 2.**

ศิริวรรณ จุลแก้ว โศภิณ สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 6(2) : 61-67.

อินทิรา จันทรัฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

เลขที่.....

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจระดับคุณภาพบริการของประชาชนต่อภารกิจกรมทรัพยากรน้ำ

กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ในตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

คำอธิบาย

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจระดับคุณภาพบริการของประชาชนในโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) บ้านโคกล่าม หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ของกรมทรัพยากรน้ำ โดยจะนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงระบบการทำงานของกรมทรัพยากรน้ำ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างยั่งยืน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน โดยแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น บทสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการ ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ❒ หน้าข้อที่ตรงกับข้อความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

❒ 1. ชาย ❒ 2. หญิง

2. อายุ

❒ 1. 20 – 24 ปี ❒ 2. 25 – 29 ปี ❒ 3. 30 – 34 ปี

❒ 4. 35 – 39 ปี ❒ 5. 40 – 44 ปี ❒ 6. 45 ปีขึ้นไป

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❒ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ❒ 2. 5,001 - 9,999 บาท

❒ 3. 10,000 – 14,999 บาท ❒ 4. 15,000 บาทขึ้นไป

4. ลักษณะการถือครองที่ดินทางการเกษตร

❒ 1. ของตนเอง ❒ 2. เช่า ❒ 3. ของตนเองและเช่า

5. ที่ตั้งของที่ดินทางการเกษตร

❒ 1. ติดกับโครงการ ❒ 2. ห่างจากโครงการน้อยกว่า 100 เมตร

❒ 3. ห่างจากโครงการน้อยกว่า 200 เมตร ❒ 4. ห่างจากโครงการมากกว่า 200 เมตร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งานตามโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ การรับรู้ มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ การรับรู้ มาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ การรับรู้ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ การรับรู้ น้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ การรับรู้ น้อยที่สุด

ระดับความคาดหวังก่อนมีโครงการ					**ปัจจัยการประเมิน**	**ระดับการรับรู้หลังจากมีโครงการ**				
5	**4**	**3**	**2**	**1**		**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ										
					1. ที่ตั้งของโครงการ/แก้มลิงเหมาะสม					
					2. โครงการสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้					
					3. โครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้					
					4. ไม่ได้รับผลกระทบระหว่างการก่อสร้าง					
					5. ไม่ได้รับผลกระทบเมื่อใช้งานโครงการ					
ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม										
					1. มีแหล่งน้ำดิบเพื่อประปาหมู่บ้านที่เพียงพอ					
					2. มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอ					

ระดับความคาดหวัง ก่อนมีโครงการ					ปัจจัยการประเมิน	ระดับการรับรู้ หลังจากมีโครงการ				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (ต่อ)										
					3. การเข้าถึงแหล่งน้ำทำได้สะดวก					
					4. มีแก้มลิงช่วยบรรเทาปัญหาน้ำท่วมได้					
ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
					1. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำดิบ สำหรับประปาหมู่บ้าน					
					2. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อ การเกษตร					
					3. การนำน้ำมาใช้ในที่ดินเพื่อการเกษตรได้ สะดวก					
					4. ลดความเสียหายจากการเกิดน้ำท่วม พื้นที่การเกษตรได้					
ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ										
					1. โครงสร้างของโครงการมีความแข็งแรง มั่นคง					
					2. มีความปลอดภัยในการใช้งาน					
					3. มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ					
ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน										
					1.การจัดประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็น					
					2. การรับแจ้งปัญหาการใช้งานโครงการ ของผู้ใช้น้ำ					
					3. การแก้ปัญหาของผู้ใช้น้ำอย่างรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้งาน โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) ในช่วงฤดูฝนและฤดูแล้ง

ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งานโครงการช่วงฤดูแล้ง					ปัจจัยการประเมิน	ระดับการรับรู้คุณภาพการใช้งาน โครงการช่วงฤดูฝน				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ										
					1. โครงการสามารถแก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ					
					2. โครงการสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วม/น้ำหลาก					
ปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม										
					1. มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอ					
					2. มีน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรเพียงพอ					
					3. ทำให้การระบายน้ำได้ดียิ่งขึ้น					
ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
					1. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพียงพอ					
					2. บรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร					
					3. ลดความเสียหายในการเกิดน้ำท่วมในช่วงฤดูน้ำหลาก					
ปัจจัยด้านความไว้วางใจของโครงการ										
					1.โครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะ					
					2. โครงการสามารถเก็บน้ำได้เพียงพอ					
ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน										
					1. การให้คำแนะนำ/การให้ความรู้ด้านการจัดการน้ำ					
					2. การประสานงาน/การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โครงสร้างของโครงการทนต่อการกัดเซาะ

ประวัติผู้เขียน

นายยุทธพงษ์ สุขเพราะนา เกิดเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2507 ที่ตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี สถานที่อยู่ปัจจุบัน 684 หมู่ที่ 10 ตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน วิศวกรโยธาชำนาญการ สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 5 เลขที่ 47 ถนนราชสีมา – โชคชัย ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการศึกษา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนบ้านมหาโพธิ ตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (มศ.3) โรงเรียนสระโบสถ์วิทยาคาร อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (มศ.5) โรงเรียนชัยภูมิภักดีชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา