มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สยาม ตรีพืช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มีนาคม 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สยาม ตรีพืช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มีนาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

DEVELOPMENT GUIDELINES FOR PUBLIC SERVICES AT SOCIAL DEVELOPMENT AND HUMAN SECURITY OFFICE IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA

SIAM TREEPUECH

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the

Mater of Arts Program in Development Strategy

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

March 2012

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย	สยาม ตรีพืช
สาขา	ยุทธศาสตร์การพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.เกษม บำรุงเวช)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ)

.....กรรมการ
(ดร.เติมชัย ธรรมลักษมี)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ์)
มีนาคม พ.ศ. 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สยาม ตรีพืช. (2555). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) พัฒนาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 314 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีช่วงอายุระหว่าง 39-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.2 กลุ่มที่มารับบริการส่วนมากเป็นคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 34.7 และเรื่องที่มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่จะขอรับความช่วยเหลือทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 33.4

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมพบว่า ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากแต่มีประเด็นที่ต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้าไม่เร็วเท่าที่ควร การจัดบริการน้ำดื่มให้แก่ผู้รับบริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือล่าช้า และระยะเวลาการรอรับบริการของเจ้าหน้าที่ใช้เวลานาน

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงาพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ 20 กลยุทธ์ คือ 1) ยุทธศาสตร์ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ จำนวน 6 กลยุทธ์ 2) ยุทธศาสตร์ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 4 กลยุทธ์ 3) ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 กลยุทธ์ 4) ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 กลยุทธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Siam Treepuech. (2012). **Development Guidelines for Pubilc Services at Social Development and Human Security Office in Phranakhon Si Ayutthaya.** An Independent Study for M.A. (Development Strategy). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Associate Professor Dr. Noppawan Theerapuncharoen.

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study the satisfaction level of people using services at the Social Development and Human Security Office in Phranakhon Si Ayutthaya; and 2) propose strategies to develop the public services at the office. The research tool was a questionnaire. The samples, drawn out with accidental sampling, were 314 people using services at the office. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation in order to make the strategies for development.

The findings revealed as follows:

1. Most people using the services at the office were female (53.8%). They were married (56.7%) with the ages during 39-50 years old (42.8%). The education background was certificates of secondary schools (28.7%). They were mostly housewives (23.2%) and disabled (34.7%). The reasons of asking for the services were in general (33.4%).

2. As a whole, high levels of the people's satisfaction were on the officers' temperament and pleasing, places of giving the services, public relation and the service procedure; but the issues to be developed at the highest levels were on the officers' performances, provision of drinking water, documents for public relation in giving help, and the length of waiting for the services.

3. Regarding the development guidelines for public services, 4 strategies with 20 tactics were proposed: 1) Six tactics of the officers' temperament and pleasing, 2) Four tactics of adjusting places for giving services, 3) Five tactics of public relation, and 4) Five tactics of service procedure.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ รวมทั้งสนับสนุน ให้กำลังใจผู้ศึกษามาตลอด ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ นางสาวจุฑามาศ ศรีจามร พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย นางสาวผดุงศรี ธรรมกมล หัวหน้ากลุ่มนโยบายและวิชาการ และนางสาวณิรดา อ่อนน้อม หัวหน้ากลุ่มสวัสดิการสังคมและพิทักษ์คุ้มครองสิทธิ์ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อมูลในการจัดทำค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอบคุณผู้ร่วมงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และขอขอบพระคุณประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน จนค้นคว้าอิสระครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของคุณพ่อวิจิตร คุณแม่อำนวย ตรีพืช และครอบครัวตรีพืช ที่ได้ให้ชีวิตและโอกาสในการศึกษา อีกทั้งยังเป็นกำลังใจจนทำให้ก้าวหน้ามาถึง ณ จุดนี้ และขอขอบพระคุณผู้มีความกรุณาทุกท่านที่ให้การสนับสนุน รวมถึงเพื่อนนักศึกษาสาขายุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1/2549 ที่ให้การช่วยเหลือ และให้กำลังใจจนการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

สยาม ตรีพืช

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ ..... ช

สารบัญ ..... ซ

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญภาพประกอบ ..... ฐ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ความสำคัญของการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 11

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 11

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 18

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 22

แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ 36

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48

3 วิธีดำเนินการวิจัย 55

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 55

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 56

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 57

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3 (ต่อ)	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	59
	ขั้นตอนดำเนินการสร้างแผนยุทธศาสตร์	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	62
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	66
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	70
	ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	71
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
	สรุปผลการวิจัย	102
	อภิปรายผล	109
	ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม		113
ภาคผนวก		120
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย	121
	ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	123

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ภาคผนวก (ต่อ)

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 127

ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย..... 129

ภาคผนวก จ ค่าวิเคราะห์ IOC ความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 137

ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม 144

ประวัติย่อผู้วิจัย 147

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละ ของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	63
2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายข้อ	66
3	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	70
4	แสดงเป้าหมาย และแนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	73
5	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 จัดทำโครงการส่งเสริมการสร้างราชการใสสะอาด เพื่อป้องกันเหตุการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่การทุจริต	82
6	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 จัดทำโครงการพัฒนาจิตสำนึกและค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เรื่องมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และการต่อต้านการทุจริต	83
7	แสดงกลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่าย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยประชาชน	84
8	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	85
9	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 จัดโครงการพัฒนาสนับสนุน มาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมของหน่วยงาน	86
10	แสดงกลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาและสนับสนุนมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดผลในทางปฏิบัติ	87
11	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงอาคารสถานที่ภูมิทัศน์ เพื่อสนับสนุนการมารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	88
12	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับการติดต่อประสานงานทาง Internet	89

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงกลยุทธ์ที่ 3 วางแผนและบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างบุคลคล และภายนอกหน่วยงาน	90
14	แสดงกลยุทธ์ที่ 4 ปรับปรุงเพิ่มจำนวน ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจน	91
15	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	92
16	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการอบรมด้าน IT เพื่อเพิ่มความรู้ ด้านการใช้งานด้านเทคโนโลยี	93
17	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 อบรมด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่	94
18	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 เสนอนโยบายการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ และ สื่อสารมวลชน ให้แก่ผู้บริหาร	95
19	แสดงกลยุทธ์ที่ 3 ประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายการทำงานประชาสัมพันธ์ ในระดับภูมิภาคเขตจังหวัด เพื่อพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ ภาคประชาชน ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	96
20	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 จัดสร้างตู้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	97
21	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 สนับสนุนจัดทำโครงการตรวจสอบการดำเนินการ ที่จัดทำโดยสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	98
22	แสดงกลยุทธ์ที่ 3 จัดตั้งชมรมประชาชนตรวจสอบการบริหารจัดการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	99
23	แสดงกลยุทธ์ที่ 1 จัดทำแผนพัฒนาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	100
24	แสดงกลยุทธ์ที่ 2 ร่วมกำหนดนโยบายกระบวนการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเครือข่ายพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	101

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบความคิดในการวิจัย	6
2	โครงสร้างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	11
3	แผนผังแสดงขั้นตอนการสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	16
4	แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	17
5	แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล	21
6	แสดงระดับคุณภาพของพฤติกรรมให้บริการ	27
7	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	105
8	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ	106
9	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์	107
10	แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	108