

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
ที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย
People's satisfaction toward civil registration services
of Dok Khamtai District office in Phayao Province

กาญจนา กลีบแก้ว¹
ปวิณห์ เทพคุณหิมนิตต์²
จารุวรรณ นาคัน³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
ที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้
จังหวัดพะเยา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้
จังหวัดพะเยา จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t - test และ
F-test (One - way ANOVA) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้
จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับระดับ
ความพึงพอใจ ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านลักษณะที่มีจำนวน
การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประชาชนที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา
และรายได้ ไม่พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้, การให้บริการ, ดอกคำใต้, พะเยา

Title : People's satisfaction toward civil registration services
of Dok Khamtai District office in Phayao Province

Author : Kanjana Klebkaew

Degree : Master of Business Administration

Advisors : Asst. Prof. Dr. Peera Panngam
Asst. Prof. Dr. Jaruwan Natan

Co-Advisor : Dr. Pawin Thepgoonhanimita

Year of Graduation : 2026

Institution : Pacific Institute of Management Science

Abstract

This research aimed to examine the level of public satisfaction with civil registration services provided by Dok Khamtai District Office, Phayao Province, and to compare public satisfaction levels based on personal factors. The population and sample consisted of 398 service recipients at Dok Khamtai District Office, Phayao Province. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (One-way ANOVA). The statistical significance level was set at 0.05.

The results revealed that the overall level of public satisfaction with civil registration services at Dok Khamtai District Office was at the highest level. When considered by aspects, satisfaction levels were ranked as follows: equitable service, the appropriateness of service quantity and service locations, timely service, and continuous service, respectively.

The comparative analysis showed that public satisfaction differed significantly according to personal factors of age and marital status at the 0.05 significance level. In contrast, no significant differences in satisfaction levels were found with respect to gender, educational level, and income.

Keywords: satisfaction, Dok Khamtai District Office, service provision, civil registration, Phayao

บทนำ

การให้บริการของภาครัฐนับเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานในระดับพื้นที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อหลักระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐได้มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความโปร่งใสในการติดต่อรับบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการและผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐที่ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2568)

ที่ว่าการอำเภอเป็นหน่วยงานปกครองส่วนภูมิภาคในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชนในหลากหลายภารกิจ โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน อาทิ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายทะเบียนบ้าน และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรจึงถือเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่รัฐนำไปใช้ในการบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ ตลอดจนการดำเนินงานด้านความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

ที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งมีลักษณะทางสังคมทั้งแบบชนบทและกึ่งเมือง ส่งผลให้มีผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ ระดับคุณภาพของการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อถือและความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนเป็นดัชนีสำคัญที่ใช้สะท้อนผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างการรับรู้จากการเข้ารับบริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (นันทกา สายสวาท, 2562) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการให้บริการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ประชากรในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 65,426 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอดอกคำใต้ ข้อมูล ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 65,426 คน ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 397.57 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่า ผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดคือไม่น้อยกว่า 397.57 ตัวอย่างและใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล โดยมุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งแบบสอบถามมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และดำเนินการตอบผ่านระบบ Google Form

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ครอบคลุม 4 ด้าน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.) ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2.) ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถาม
- 3.) เเคราะห์ความหมาย แนวคิด และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและใช้เป็นแนวทางในการเขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการศึกษา
- 4.) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความครบถ้วนของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา จากนั้นดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
- 5.) เสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67–1.00
- 6.) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง
- 7.) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.845
- 8.) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมพันธ์ แอลฟา ตามวิธี Cronbach & Alpha coefficient ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป
- 9.) นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้วเสนอให้อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 ผู้วิจัยประสานขอหนังสือรับรองจากสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ถึงนายอำเภอตอกคำใต้ อำเภอตอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 4.2 ดำเนินการแจกและรวบรวมแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้วยตนเอง โดยใช้ทั้งแบบสอบถามในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และการตอบแบบสอบถามผ่านระบบ

Google Form จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ตามแนวทางการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลในตอนต้นที่ 1 โดยการใช้การแจกแจงความถี่และการคำนวณค่าร้อยละ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ทำการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบตาราง การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยอาศัยเกณฑ์การแปลผลตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2560) โดยแบ่งระดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบค่า t (t -test) สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบค่า F (F -test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	ประชาชน (n=400)			
	อันดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1	4.53	0.61	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3	4.50	0.65	มาก
3. ด้านลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม	2	4.51	0.62	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4	4.50	0.63	มาก
ภาพรวม		4.51	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.53$) ด้านลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.51$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.50$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	169	42.25	0.45	-356.45	0.722
หญิง	231	57.75	0.40		
รวม	400				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.722)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจแยกตามอายุของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.237	4	1.310	3.519	0.008
ภายในกลุ่ม	153.737	395	0.389		
รวม	158.974	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.008 < 0.05)

ตารางที่ 3.1 จากการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

อายุ (I)	อายุ (J)	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig
20-30 ปี	31-40 ปี	0.04	0.214
20-30 ปี	41-50 ปี	0.06	0.087
20-30 ปี	51-60 ปี	0.15*	0.012
20-30 ปี	61 ปีขึ้นไป	0.18*	0.006
31-40 ปี	41-50 ปี	0.02	0.482
31-40 ปี	51-60 ปี	0.11	0.064
31-40 ปี	61 ปีขึ้นไป	0.14*	0.031
41-50 ปี	51-60 ปี	0.09	0.071
41-50 ปี	61 ปีขึ้นไป	0.12	0.058
51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	0.03	0.403

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจาก
ประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่กลุ่มอายุ
อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจแยกสถานภาพสมรส ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3.095	2	1.547	4.058	0.018
ภายในกลุ่ม	155.880	397	0.393		
รวม	158.975	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.018 < 0.05)

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

สถานภาพสมรส (I)	สถานภาพสมรส (J)	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig
โสด	สมรส	0.07	0.093
โสด	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	0.16*	0.014
สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	0.12*	0.032

จากตารางที่ 4.1 จากการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ โสด และ สมรส มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจแยกระดับการศึกษาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.721	4	0.680	1.781	0.132
ภายในกลุ่ม	156.254	395	0.396		
รวม	158.975	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.132 > 0.05)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจแยกรายได้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.492	3	0.831	2.263	0.081
ภายในกลุ่ม	156.483	396	0.395		
รวม	158.975	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.081 > 0.05)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่น่าสนใจได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานมีการจัดการให้บริการที่มีความเหมาะสมและครอบคลุมความต้องการของประชาชน มีความต่อเนื่องเป็นธรรม และสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการภาครัฐ สอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดารัตน์ พังงา (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี่ จังหวัดชุมพร ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า

1.) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่นั่งรอ ห้องน้ำ สภาพแวดล้อม แสงสว่างที่เหมาะสม รวมถึงการจัดช่องทางบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่ม

2.) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชน เป็นประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง รองลงมา ได้แก่ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน

4.) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่าความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอน ระเบียบ และแบบฟอร์ม ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะงาน รวมถึงการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน

5.) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ความโปร่งใสของระบบงาน และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม

ผลการวิจัยดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทกา สายสวาท (2562) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันเป็นผลมาจากการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง เป็นธรรม ตรงต่อเวลา และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการอายุ 30-40 ปี ผู้ที่มีการศึกษาสูง ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ที่มีรายได้ในระดับสูง มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ขณะที่ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยแยกตามรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีอัธยาศัยที่ดี และแสดงออกถึงความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทกา สายสวาท (2562) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยในประเด็นการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของธิดารัตน์ พังงา (2559) ซึ่งระบุว่า ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม โปร่งใส และปฏิบัติตามลำดับก่อน-หลังอย่างเหมาะสม

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จากผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากกระบวนการให้บริการที่มีความชัดเจนเป็นระบบ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีการจัดเตรียมทรัพยากรและอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ อีกทั้งประชาชนมีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการรับบริการ ทำให้สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2562) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลำน้อยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนระเบียบ และแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พังงา (2559) ที่พบว่า ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน รองลงมาคือความชัดเจนของขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ และการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่ถูกต้อง

ด้านลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาในด้านนี้พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการจัดจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ การจัดพื้นที่ให้บริการที่มีความเป็นระเบียบ กว้างขวาง และมีการแบ่งโซนการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานของนันทกา สายสวาท (2562) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอามีเนาะ ยะมา (2559) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาปในด้านความถูกต้องและแม่นยำของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอตามวันและเวลาราชการ การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่สะดุด เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดช่วงเวลาทำการ รวมทั้งมีระบบการจัดคิว การเตรียมข้อมูล อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการวางแผนรองรับจำนวนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ พงศา (2559) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงมีพื้นที่รองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2562) ที่ระบุว่าความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอามีเนาะ ยะมา (2559) ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่

2. จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าประชาชนในบางช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างชัดเจนทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง จังหวัดนครศรีธรรมราช และพบว่า อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ที่ระบุว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนในแต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์ในการติดต่อราชการ ความคาดหวัง และความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่ได้รับแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนันทกา สายสวาท (2562) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์จริงที่ได้รับกับความคาดหวังเดิมที่มีอยู่

นอกจากนี้ ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างของสถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอทองคำได้ จังหวัดพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะบริบทชีวิตและบทบาทหน้าที่ทางครอบครัวของประชาชนที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ และการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในมิติที่แตกต่างกันไป

ทั้งนี้ ที่ว่าการอำเภอทองคำได้ จังหวัดพะเยา ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ควบคู่กับการบริหารงานเชิงรุกของผู้บริหารที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุและสถานภาพสมรสยังคงมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนในแต่ละช่วงวัย รวมถึงผู้ที่มิสถานะและบทบาททางครอบครัวที่ต่างกัน ย่อมมีความคาดหวังประสบการณ์ที่ผ่านมา และความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เหมือนกัน จึงส่งผลให้การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันตามบริบทชีวิตของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอทองคำได้ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงระดับมากถึงมากที่สุดในทุกมิติที่ศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม หน่วยงานควรคงไว้ซึ่งแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค โดยยึดหลักความเป็นธรรมและความโปร่งใส ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และใส่ใจต่อผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน

2. การยกระดับประสิทธิภาพของระบบการให้บริการให้ทันต่อเวลา ควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ รวมถึงระบบการจัดลำดับคิวและขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน พร้อมทั้งทั้งดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

3. การพัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงการจัดสรรพื้นที่ให้บริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ตลอดจนจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้เพียงพอและเหมาะสม เช่น พื้นที่นั่งพักคอยสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ บริการน้ำดื่ม และห้องน้ำที่มีความสะดวก รวมถึงประเมินความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับภาระงาน โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

4. การเสริมสร้างความต่อเนื่องของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรวางแผนและจัดทำตารางการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสม เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอตลอดเวลาราชการ พร้อมทั้งติดตามระบบงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความล่าช้า อีกทั้งส่งเสริมการใช้ระบบบริการออนไลน์ในบางงาน เพื่อลดความแออัดและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือเลือกหลายพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของอำเภออื่น ๆ และเพิ่มความครอบคลุมของผลการวิจัย

2. ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความคาดหวังของประชาชนอย่างลึกซึ้ง

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคาดหวังของประชาชน ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต หรือทัศนคติต่อองค์กรภาครัฐ เพื่อทำความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น

4. ควรศึกษาความพึงพอใจในมิติของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การใช้ระบบออนไลน์ การนัดหมายผ่านแอป หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ที่มีแนวโน้มสำคัญเพิ่มขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 4 (2), 1-15.

- ธิดารัตน์ พังงา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วน
ตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นันทกา สายสวาท. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.
รายงานวิจัยปริญา. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการจัดการ.
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2568). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อามีเนาะ ยะมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. คณะวิทยาการจัดการ.
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.