

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

A study of the people's satisfaction with the service of the Khao Chakan  
district Administrative Office Sa Kaeo Province

รังสรรค์ ลิเบียว<sup>1</sup> พรรณี พิมพ์โพธิ์<sup>2</sup> พิมพา คงประเสริฐ<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วยการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 150 คน และวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยวิธีการประเมินของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และรวดเร็ว ระยะเวลาเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการการประชาสัมพันธ์ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น และช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การบริการนอกเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสามารถในการให้บริการ การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย คู่มือแนะนำและอุปกรณ์เครื่องมือมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง สถานที่บริการโดยรวมสะอาด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, ที่ทำการปกครองอำเภอ

<sup>1</sup> นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ rangsan.lee@vru.ac.th

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ pannee@vru.ac.th

<sup>3</sup> นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ Pimpayingying@gmail.com

## Abstract

The objective of this independent study aimed to study of the people's satisfaction with the services of the Khao Chakan District Administrative Office Sa Kaeo Province. It consists of study in 4 sides are service process, service channels, service staff and convenient, and to know the attitude and opinions of the people with the service. And to be used as information for consideration in the development and improvement of the service system of the district administration. And build a good relationship between the people and the district administration. The sample groups used in this study were citizens and government officials, government agencies and private agencies that come for service at the administrative office of Khao Chakan District, Sa Kaeo Province, 150 peoples. And analyzed for statistical values These included frequency distribution, percentage, opinion analysis of independent and dependent variables, including mean and standard deviation. Opinion levels were divided into 5 levels by the Likert Scale evaluation method. The results of the study showed that the satisfaction of the people with the service. The overall picture is at the highest level. (Mean = 4.26). The factors with the highest mean are Facilities factor (mean = 4.70). Followed by the process factors and service procedures (mean = 4.68), service personnel factor (mean = 4.67) and the factor with the lowest average was the service channel factor (mean = 4.45). Process aspects, service procedures that are clear in explaining, introducing the service procedure are not complicated, flexible and fast, the timing is suitable for the needs. In term of service channels and public relations such as publicity boards, public relations sound, the website. Has channels to listen to opinions such as an opinion box, and other channels such as by mail, offsite service, and after-hours service. The service personnel dress politely, have the ability to service, answering question, clarification of doubt, give advice to service recipients, not discriminating and caring, eager, willing and ready to serve. Facilities, there is a message sign telling the service point. The publicity sign is clear, easy to understand, the guidebook and the equipment is of high quality, modern and sufficient, such as parking, restroom, public telephone, seats, overall service place is clean.

**Keywords:** Satisfaction, Service, District Administrative Office,

## ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76 ได้บัญญัติว่ารัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามข้อที่ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และข้อที่ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และหมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559 กำหนดให้กรมการปกครองมีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ อำนวยความเป็นธรรม การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคม โดยให้ที่ทำการปกครองอำเภอเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย งานด้านการบริการประชาชน เช่น การบริการทะเบียนและบัตรประชาชน งานทะเบียนราษฎร การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกเลขทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ สูญหาย การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนที่อยู่ การจะทะเบียนสมรส การจดทะเบียนรับรองบุตร เป็นต้น

ที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ เป็นส่วนราชการบริหารของจังหวัดสระแก้ว โดยได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นอำเภอเขาฉกรรจ์ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2540 ตั้งอยู่ หมู่ที่ 9 ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างจากอำเภอเมืองสระแก้วประมาณ 20 กิโลเมตร มีพื้นที่ให้บริการประชาชนครอบคลุมพื้นที่ 4 ตำบล 71 หมู่บ้าน

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจที่สำคัญด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมิวัดดูประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ทั่วถึง และเป็นการประสานเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โดยผลของการศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนต่อการรับบริการ ความสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ และได้รับประโยชน์สูงสุด ในพื้นที่ให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาความต้องการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

### เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

ถวัลย์ เทียนทอง (2548: 16) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการจัดบริการของรัฐ การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

พิภพ อุดร (2547 อ้างถึงใน กิรติ บันดาลสิน, 2558: 10) การบริการคือกระบวนการนำเสนอคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่ผู้ให้บริการมอบให้ผู้รับบริการ อาจมีการใช้อุปกรณ์หรือไม่มีใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ

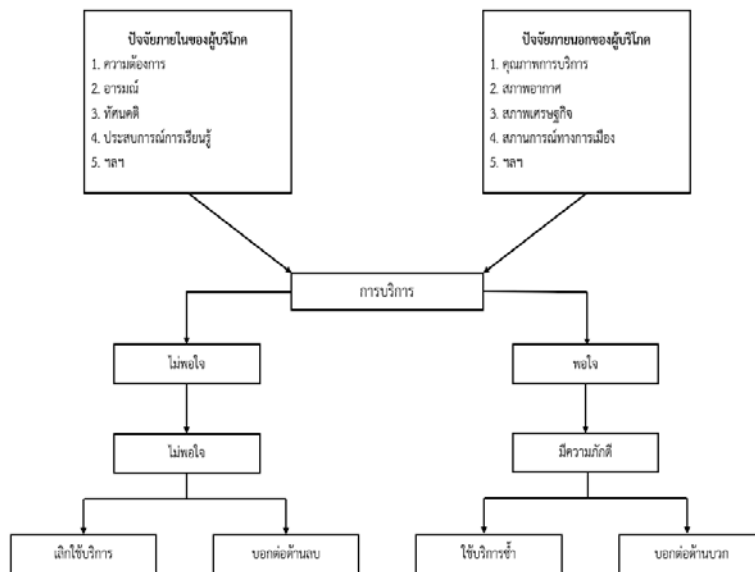
เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555: 10) การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559: 6) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและยุ่งยากในการใช้บริการมากจนเกินไป

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้บริโภคพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากสาเหตุของปัจจัยใดเป็นหลัก ดังนั้นการบริการด้วยรูปแบบเดียวกันกับกลุ่มผู้บริโภคทั้งหมด อาจจะทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มหรือบางคนเท่านั้นที่พึงพอใจความพึงพอใจมีผลกระทบต่อบริการและหากผู้บริโภคพึงพอใจ จะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรและจะเกิดการใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อแก่ผู้อื่นในทางที่ดี แต่หากไม่พอใจก็จะไม่เกิดความภักดีต่อองค์กรและจะไม่เข้ามาใช้บริการอีกและอาจพูดถึงองค์กรในด้านลบ ดังภาพที่ 1



**ภาพที่ 1** ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค  
**ทีมา** (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552: 18)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 150 คน เนื่องจากในช่วงเวลาที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลคือระหว่างเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2563 เป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีผู้มารับบริการจำนวนน้อย และเพื่อลดโอกาสในการรับเชื้อโรคโควิดของผู้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล

### 2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานการวัดประเมินค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าหนักแบบสอบถามดังนี้

5 หมายถึง การตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการประเมินของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังนี้

เกณฑ์การประเมินของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ระดับ 4.21 - 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ระดับ 3.41 - 4.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”

ระดับ 2.61 - 3.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ระดับ 1.81 - 2.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”

ระดับ 1.00 - 1.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาคกรรจ์ โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลมีผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 และเพศหญิงจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 55.30 มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 68

คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 35.30 และช่วง อายุที่น้อย อยู่ในช่วงมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 7.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.70 และระดับการศึกษาที่น้อยอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ อาชีพ ส่วนใหญ่คือรับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 50 คน คิด เป็นร้อยละ 33.30 และ อาชีพส่วนน้อยคือรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

2. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัด สระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) และเมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของ การบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) และเมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการจัด ให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.24$ ) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) และเมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ ) รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย ( $\bar{X} = 4.81$ ) และปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาท ( $\bar{X} = 4.37$ ) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) และเมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมาคือ เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) และปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ตามลำดับ

โดยสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) และเมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุดคือปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ทำการปกครอง อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. และ อาชีพส่วนใหญ่คือรับจ้างทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่าประเด็นความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ กรณีศึกษาที่ท่า การปกครองอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) เมื่อพิจารณาโดยปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ตามลำดับ

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ได้แสดงประเด็นความคิดเห็นไว้ดังนี้ องค์กรมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการทำให้เกิดความไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ด้านคือด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียม (นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์, 2560)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ได้แสดงประเด็นความคิดเห็นไว้ดังนี้ องค์กรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุภาพร ยุภาส และคณะ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดสโลธร พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยงานการให้บริการกู้ชีพกู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการ ได้แสดงประเด็นความคิดเห็นไว้ดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศศิธร เดชะ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือด้านมาตรการของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ศศิธร เดชะ, 2561)

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการ ได้แสดงประเด็นความคิดเห็นไว้ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย/คู่มือเอกสารให้ความรู้ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริกร ภาณุ จนสุนทร และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ สะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความยิ้มแย้มและสุภาพ มีความรู้ความสามารถ อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือที่มีคุณภาพ และทันสมัย พื้นที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลการให้บริการเท่าที่ควร (สิริกร กาญจนสุนทร และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2555)

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ปัญหาด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการตอบข้อซักถามในด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ไม่ต่างจากการมาติดต่อขอรับบริการหรือการใช้ช่องทางอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการรับบริการในบางขั้นตอน เช่น การกรอกข้อมูลหรือลงทะเบียนต่าง ๆ
3. การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัดบัตรคิวเพื่อความสะดวก และปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรม

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับภาพรวมของการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ถ้าท่านที่สนใจต้องการข้อมูลในระดับกลุ่มงานบริการ ควรเพิ่มการศึกษาในระดับกลุ่มงานเพิ่มเติม
2. บริบทของการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอแต่ละแห่ง อาจมีความแตกต่างการออกไป ดังนั้นผู้สนใจที่จะศึกษาประเด็นดังกล่าวจึงควรพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการให้สอดคล้องกับพื้นที่ศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559. (2559, 18 มกราคม).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 133 ตอนที่ 6 ก หน้า 26-31.
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้ายานยนต์ออมสิน. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วารสารช่อพะยอม. 28(1): 153-163



- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้**  
**BTS ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 14.**
- พระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภอหนองปรือ อำเภอห้วยกระเจา อำเภอทรายทองวัฒนา อำเภอปางศิลาทอง อำเภอเนินสง่า  
 อำเภอนาทม อำเภอพระพรหม อำเภอแม่वंก อำเภอสองแคว อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ อำเภอไทยเจริญ  
 อำเภอกาบัง อำเภอพยุห์ อำเภอเมืองจันทร์ อำเภอภูพาน อำเภอคลองหอยโข่ง อำเภอเขาฉกรรจ์ อำเภอนา  
 วัง อำเภอพิบูลย์รักษ์ และอำเภอทุ่งศรีอุดม พ.ศ. 2540. (2540, 26 กันยายน). **ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่**  
**114 ตอนที่ 50 ก.**
- ยุภาพร ยุภาส และคณะ. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ**  
**เทศบาลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัย**  
**มหาสารคาม.**
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 134 ตอนที่ 60**  
**ก. หน้า 19.**
- ศศิธร เดชะ และ สุรียา คงคาไหว. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการ**  
**อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์. 3(2): 19-33**
- สิริกร กาญจนสุนทร และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียน**  
**เคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 10(2): 8-19**
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ**  
**ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการ**  
**บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**