

วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

Services Provided to People by Nonthaburi Government Center

ธรรมาภรณ์ ชีวเจริญกุล, <sup>2</sup>ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ

<sup>1</sup>รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, <sup>2</sup>ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.764$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน ( $\bar{x} = 3.616$ ,  $\bar{x} = 3.616$ ,  $\bar{x} = 3.878$ ,  $\bar{x} = 3.855$ ) 2. ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อาชีพที่ต่างกันส่งผลให้การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**คำสำคัญ:** การให้บริการของศูนย์ราชการ, สิ่งอำนวยความสะดวก

### Abstract

This research had the objectives of investigating the level of services provided to people by Nonthaburi Government Center and comparing services provided to the people by Nonthaburi Government Center which divided by personal factors. The samples used in this study including of 385 people who



had come to seek services at Nonthaburi Government Center. The tool used was questionnaires. The statistics used for data analysis including Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation, t-test, and One-way ANOVA with the differences tested in pair via the LSD method (Least Significant Difference).

The research findings revealed that overall 1., services provided to the people by Nonthaburi Government Center was high ( $\bar{x} = 3.764$ ), in considering each dimension: process/procedures of services, officers/personnel providing services, facilities, and quality of services provided to the people were very satisfied in all dimensions ( $\bar{x} = 3.616, \bar{x} = 3.616, \bar{x} = 3.878, \bar{x} = 3.855$ ). The comparisons of the levels of services provided to people by Nonthaburi Government Center were divided by personal factors. The finding of the comparisons revealed that with the differences in ages and education levels, services provided to the people by Nonthaburi Government Center with a significant statistical difference at the level of .05. With the difference in occupations, services provided to the people by Nonthaburi Government Center had been differed by officers/personnel as well as quality of services provided. With the differences in gender and status, services provided to people by Nonthaburi Government Center had no different which were not in accordance with the assumptions.

**Keywords:** Services provided by Government Center, Facilities

## บทนำ

ศูนย์ราชการในแต่ละจังหวัดหรือที่เรียกว่า ศาลากลางจังหวัด เป็นสถานที่หรือศูนย์กลางช่วยในการแก้ไขปัญหาของจังหวัดแต่ละแห่ง และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเบื้องต้น ซึ่งศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีมีหน้าที่หลักเหมือนศูนย์ราชการจังหวัดอื่นๆ คืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเบื้องต้นเพื่อติดต่อธุรกรรมในแต่ละหน่วยงานได้ แต่การทำงานจะมีลักษณะเป็น “กิ่งเมือง” คือเจ้าหน้าที่ที่มีความว่องไว ทำงานรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการนำเทคโนโลยีมา

อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จากสถิติของผู้มาใช้บริการหรือติดต่อหน่วยงานต่างๆของศาลากลางจังหวัดนนทบุรีมีผู้มาใช้บริการ ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 112,263 คนต่อปีเฉลี่ย และเพิ่มเป็น 119,371 คนต่อปีในปี 2558 และคาดการณ์ว่าจะสูงขึ้นตามลำดับในปี 2559 เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยชั้นดีทำให้มีจำนวนประชากรเข้ามาอาศัยมากขึ้น จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้มาใช้บริการศาลากลางจังหวัดนนทบุรีเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อจำนวนประชากรที่มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น ภาระของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการก็เพิ่มสูงขึ้นจากเดิม



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ทุกๆปีตามสัดส่วนประชากร ทั้งนี้เมื่อจำนวนเจ้าหน้าที่เท่าเดิม แต่จำนวนผู้มาใช้บริการมีอัตราสูงขึ้นทุกปี การรอคอยการให้บริการก็นานขึ้น ประชาชนบางคนเกิดความไม่พอใจ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้มาใช้บริการมองว่าการให้บริการของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อกันไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนจึงเกิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงาน ประกอบกับการทำงานของจังหวัดไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ ประชาชนมีความคิดต้องการประสานงานกับส่วนกลางหรือมีความคิดไปใช้บริการในสถานที่ใกล้เคียงและสะดวกต่อการเดินทางมากกว่าเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ศูนย์ราชการต้องมีการปรับตัวให้ทันกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา และยังรวมถึงระบบปฏิรูปราชการแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างทัศนคติใหม่ๆให้กับประชาชน ทำให้จังหวัดมีการตื่นตัวในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของศูนย์ราชการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาในปัจจุบัน และยังสามารถสร้างทัศนคติใหม่ ๆ ให้แก่ประชาชนในการบริการของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีเป็นเบื้องต้น

ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการรูปแบบใหม่ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

**วิธีดำเนินการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนั้น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนอน (Infinite Population) ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น ( Nonprobability Sampling ) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ William G. Cochran (Cochran,1977 อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะณี, 2550)ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบผสมทั้งแบบปลายปิด และปลายเปิดในฉบับเดียวกัน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและกรอบแนวคิดในการ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิจัยเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน รายการ(check – list) จำนวน 5 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้ง เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามครอบคลุมแต่ละด้านทั้ง 4 ด้านตามกรอบแนวคิด ในการวิจัย จำนวน 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ John W. Best (1970: 174)อ้างถึงใน สุชน อ่อนเฉย\* ที่ปพิพัฒน์ สันตะวัน\*\* (2557:96)ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ค่าสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือ ระดับที่ต้องการ ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับตาม ขั้นตอนการประมวลผล โดยเริ่มจากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยแล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด แล้วนำมาจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวดโดยกำหนดรหัสข้อมูล (Code) พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (Codebook) และบันทึกการรหัสข้อมูลลงตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วจึงประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (Contingency Analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis Approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การ

แจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างรายคู่ ทดสอบด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีพบว่า การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีเป็นรายด้าน ในภาพรวมมีระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ สำหรับภาพรวมการให้บริการประชาชนมีระดับพอใจมากในทุกด้าน ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีระดับพอใจมากโดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม มีระดับพอใจมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม มีระดับพอใจมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่สถานที่จอดรถ มีความสะดวกเหมาะสม

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม มีระดับพอใจมาก โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการและความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ อายุ และ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชน

ของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ

แต่พบว่า เพศ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การอภิปรายผลระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมมี มีระดับพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ษรรณ พัทธ (2554) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่นำมาซึ่งการให้บริการประชาชนซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ระดับพอใจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ระบุว่า การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ระบุว่าการพัฒนาของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชน



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง ภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ อย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้ มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการ บริการที่เป็นเลิศ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการ ให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม มีระดับพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ รั้งสรรพ เลิศในสัตย์ (2549: 93) ที่ระบุว่าเป็นขั้นตอนในการ ให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับ ลูกค้ารวดเร็วและประทับใจโดยผู้บริหารที่เก่ง จะต้องเริ่มให้พนักงานส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตั้งแต่ตอนแรก โดย พนักงานที่มอบหมายให้ทำหน้าที่ตรงนี้ต้องมี อัจฉริยะที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการที่ลูกค้าที่ ประทับใจ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศของการบริการ ให้มีความประทับใจต่อไปและยังสอดคล้องกับ ลักษณะของการให้บริการของ ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555:9-11)ที่ระบุว่า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วน ของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการ ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์ อิทธิพลในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการ ให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม มี ระดับที่คนคิดพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ ที่ระบุว่า การพัฒนาองค์การให้มีขีด สมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้าง องค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน เน้น การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีด สมรรถนะของ บุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติการกิจของ รัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และ สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เตชินท์ สิทธิธาภิภู (ผากา) (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ที่พบว่า ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่ในการศึกษาของ เตชินท์ สิทธิธาภิภู (ผากา) เป็นการศึกษา ระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน ในขณะที่ การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาระดับการให้บริการ ประชาชนจึงทำให้ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการให้บริการ ประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านสิ่ง



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

อำนวยความสะดวกในภาพรวม มีระดับพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ซึ่งระบุว่า สิ่งแวดล้อมที่ซึ่งมีการให้บริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจับต้องได้อย่างใดอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและส่งมอบบริการ เช่น เครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ให้บริการหรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของนฤปดุษฎี มณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกตู (2553) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองคูคตพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองคูคตปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองคูคตที่จัดไว้บริการประชาชน ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่ การศึกษาของ นฤปดุษฎี มณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกตู (2553) กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ใช้ในการศึกษาเทศบาลเมืองคูคต ซึ่งได้รับงบประมาณน้อยกว่าศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยกว่าจึงเป็นผลให้ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองคูคตปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม มีระดับพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสรัญพัชท์แพงแขง (2554) ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชน

ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ ซึ่งพบว่า ทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆของรัฐ มีการกำหนดตัวชี้วัดของข้าราชการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับเดียวกันทำให้การบริการมีระดับพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการใกล้เคียงกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ โรชชาริ มาสะ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ภาคใต้ (ยะลา) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ ภาคใต้ (ยะลา) อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการใช้บริการที่ต่างประเภทกันแม้จะเป็นประชาชนโดยทั่วไปเหมือนกัน แต่ความต้องการในการใช้บริการในรูปแบบของสถานศึกษายังคงมีความต้องการแตกต่างกับการใช้บริการทั่วไปของหน่วยงานราชการ

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างได้แก่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ ต่างกันทำ





TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของมาตุสร บุญราวีกุล (2555) ที่พบว่า อายุของประชาชนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เกิดจากการในการศึกษาของสุกัญญา มีแก้วและมาตุสร บุญราวีกุลนั้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการเช่นเดียวกัน

**ข้อเสนอแนะการใช้ผลวิจัย**

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้อำนวยการศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความรวดเร็วในการ

**เอกสารอ้างอิง**

คริสโตเฟอร์เอช เลิฟลีด และลอเรนไรท์ (2546). **ศิลปะการต้อนรับและการบริการ**. ความหมายของการบริการ [ออนไลน์].ค้นหาเมื่อ มีนาคม 2559, เข้าถึงได้จาก<http://servicearts.wordpress.com>

ให้บริการอาทิเช่น การให้บริการทำบัตรประชาชนต้องเสร็จภายใน 30 นาที เป็นต้น

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการภายในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่คอยตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ

3. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านคุณภาพของการให้บริการประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี





- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช**. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ** กรุงเทพฯ: กราฟฟิคพอร์แททไทยแลนด์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ตรีเพชรย์ อ่ำเมือง. (2555). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ** กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ฉพลกล ยานีย์และจิตติกิตติเลิศไพศาล. (2557). **ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร.วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์**, ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557): 162-172.
- นฤป ดุษฎีมณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกต. (2553). **ทัศนคติของผู้มาใช้บริการเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิดาโฆ วงศ์ประเสริฐ. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ. (2540). **ศิลปะการต้อนรับและการบริการ** [ออนไลน์]. ค้นหาค้นหาเมื่อเมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก<https://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>
- ปัฐพลมิ่งขวัญและโชติมาแก้วกรอง. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศ.วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, ปีที่ 26 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2558: 74-82.



มณฑิรา เนตรทิพย์ และคณะ. (2555). **คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: เทคโนโลยีราชชมงคล กรุงเทพฯ.

มาตุสร บัญวาริกุล. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

รังสรรค์ เลิศในสัตย์. (2549). **การตลาดเชิงกลยุทธ์เพื่อความจำเป็นสำหรับผู้บริหาร SMEs**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

โรชชาวี มาษะ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ ภาคใต้ (ยะลา). **วารสารรัชต์ภาคย์**, ปีที่ 7 ฉบับที่ 13 มกราคม - มิถุนายน 2556: 26-36.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วัชรารณ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). **ราชการส่วนภูมิภาค (ประเทศไทย)** [ออนไลน์]. ค้นหาคำเมื่อมีนาคม 2559, เข้าถึงได้จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/ราชการส่วนภูมิภาค\\_\(ประเทศไทย\)](https://th.wikipedia.org/wiki/ราชการส่วนภูมิภาค_(ประเทศไทย))

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ประชาชนจำกัด.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). **เจตคติ**. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนา.

ขวัญพัชร์แพงแซง. (2554). **ทัศนคติของประชาชนที่ได้รับการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ อำเภอวัง จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. 2556 - พ.ศ.2561)** [ออนไลน์]. ค้นหาคำเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th/lite/content0801.html>.

สำนักงานจังหวัดนนทบุรี. (เมษายน 2559). **หนังสือคำสั่งจังหวัดนนทบุรี: สัมภาษณ์**.

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนนทบุรี. (เมษายน 2559). **ข้อมูลผู้มาใช้บริการศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี, 2554 - 2558: สัมภาษณ์**.

สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.

สุนาอัยโยโพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1)**. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.



วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สุธน อ่อนเฉย, ธีปพิพัฒน์ สันตะวัน(2557). การศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอ  
ชุมแสงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1.

วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, ปีที่4 ฉบับที่ 7 กรกฎาคม -  
ธันวาคม 2557: 91-100.

สมิต ลัชณกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

อภิวัฒน์ จันตะนี. (2550). การใช้สถิติสำหรับวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา.

เอกลักษณ์ อนรรฆมณีกุล. (2553). ทศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.



Name: Thanapamon Chevacharoenkul

Address: 194/96 Moo 9 Tambol Bangrukphathana Ampor  
Bangbuathong, Nonthaburi Province

Education: Rajapruk University Master of Public Administration ,  
Faculty of Arts, Majoring Public Administration.

Work: Nonthaburi Provincial Labor Office, *Position. Analytical and  
Evaluation Officer*

