

วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

Services Provided to People by Nonthaburi Government Center

ธณภมณ ชีวเจริญกุล, ²ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ

¹รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ²ที่ปรึกษา 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 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 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 ขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: การให้บริการของศูนย์ราชการ, สิ่งอำนวยความสะดวก

Abstract

This research has the objectives of investigating the level of services provided to people by Nonthaburi Government Center and comparing services provided to people by Nonthaburi Government Center, divided by personal factors. The sample used in the study included 385 people who came to seek services at Nonthaburi Government Center. The tool used was questionnaire. The statistics used for data



analysis included 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 finding revealed that overall 1. services provided to 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, 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 level 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 age and education level, services provided to people by Nonthaburi Government Center with a significant statistical difference at the level of .05. With the difference in occupation, services provided to people by Nonthaburi Government Center had different 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 was not in accordance with the assumption.

Keywords: Services provided by Government Center, Facilities

บทนำ

ศูนย์ราชการในแต่ละจังหวัดหรือที่เรียกว่า ศาลากลางจังหวัด เป็นสถานที่หรือศูนย์กลางช่วยในการแก้ไขปัญหาของจังหวัดแต่ละแห่ง และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเบื้องต้น ซึ่งศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีมีหน้าที่หลักเหมือนศูนย์ราชการจังหวัดอื่นๆ คืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเบื้องต้นเพื่อติดต่อธุรกรรมในแต่ละหน่วยงานได้ แต่การทำงานจะมีลักษณะเป็น “กิ่งเมือง” คือเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว ทำงานรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จากสถิติของผู้มาใช้บริการหรือติดต่อหน่วยงานต่างๆของศาลากลางจังหวัดนนทบุรีมีผู้มาใช้บริการ ในปี พ.ศ. 2554

จำนวน 112,263 คนต่อปีเฉลี่ย และเพิ่มเป็น 119,371 คนต่อปีในปี 2558 และคาดการณ์ว่าจะสูงขึ้นตามลำดับในปี 2559 เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยชั้นดีทำให้มีจำนวนประชากรเข้ามาอาศัยมากขึ้น จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้มาใช้บริการศาลากลางจังหวัดนนทบุรีเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อจำนวนประชากรที่มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น ภาระของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการก็เพิ่มสูงขึ้นจากเดิม ทุกๆปีตามสัดส่วนประชากร ทั้งนี้เมื่อจำนวนเจ้าหน้าที่เท่าเดิม แต่จำนวนผู้มาใช้บริการมีอัตราสูงขึ้นทุกปี การรอคอยการใช้บริการก็นานขึ้น ประชาชนบางคนเกิดความไม่พอใจ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้มาใช้บริการมองว่าการให้บริการของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีล่าช้า มีขั้นตอนมาก มี



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อกันไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนจึงเกิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงาน ประกอบกับการทำงานของจังหวัดไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ ประชาชนมีความคิดต้องการประสานงานกับส่วนกลางหรือมีความคิดไปใช้บริการในสถานที่ใกล้เคียงและสะดวกต่อการเดินทางมากกว่าเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ศูนย์ราชการต้องมีการปรับตัวให้ทันกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา และยังคงมีระบบปฏิรูประบบราชการแบบใหม่ที่เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างทัศนคติใหม่ๆให้กับประชาชน ทำให้จังหวัดมีการตื่นตัวในการทำงานมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของศูนย์ราชการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาในปัจจุบัน และยังสามารถสร้างทัศนคติใหม่ ๆ ให้กับประชาชนในการบริการของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีเป็นเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการรูปแบบใหม่ 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 จันตะนิ, 2550)ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบผสมทั้งแบบปลายปิด และปลายเปิดในฉบับเดียวกัน ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน รายการ(check – list) จำนวน 5 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้ง เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้าง



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

แบบสอบถามครอบคลุมแต่ละด้านทั้ง 4 ด้านตามกรอบแนวคิด ในการวิจัย จำนวน 20 ข้อ

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

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (Contingency Analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis Approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

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

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีพบว่า การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีเป็นรายด้าน ในภาพรวมมีระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ สำหรับภาพรวมการให้บริการประชาชนมีระดับพอใจมากในทุกด้าน ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีระดับพอใจมากโดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า การวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

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 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ

แต่พบว่า เพศ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การอภิปรายผลระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมมี มีระดับพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของษรรัฐ พัทธ แพงแสง (2554) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่นำเน้นการให้บริการประชาชนซึ่งถือเป็นภาระกิจหลักของหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ระดับพอใจอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ระบุว่า การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ระบุว่าการพัฒนาบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

อย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมมีระดับพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ รังสรรค์ เลิศในสัตย์ (2549: 93) ที่ระบุว่าเป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้ารวดเร็วและประทับใจโดยผู้บริหารที่เก่งจะต้องเริ่มให้พนักงานส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตั้งแต่ตอนแรก โดยพนักงานที่มอบหมายให้ทำหน้าที่ตรงนี้ต้องมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการที่ลูกค้าที่ประทับใจ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศของการบริการให้มีความประทับใจต่อไปและยังสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการของ ดรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (2555:9-11)ที่ระบุว่า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวม มี

ระดับทัศนคติพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัวรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของ บุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เตชินท์ลัทธาภิภู (ผากา) (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ที่พบว่า ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่ในการศึกษาของ เตชินท์ลัทธาภิภู (ผากา) เป็นการศึกษา ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชน ในขณะที่การศึกษาดังนี้เป็นการศึกษาระดับการให้บริการประชาชนจึงทำให้ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดในภาพรวม มีระดับพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของงานบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(Physical Evidence and Presentation) ซึ่งระบุว่า สิ่งแวดล้อมที่ซึ่งมีการให้บริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจับต้องได้อย่างใดอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและส่งมอบบริการ เช่น เครื่องแบบของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ให้บริการหรือสิ่งที่คุณสมบัติสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพแต่ขัดแย้งกับการศึกษาของนฤปดุษฎี มณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกตุ (2553) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองคูคตพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองคูคตปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองคูคตที่จัดไว้บริการประชาชน ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่ การศึกษาของ นฤปดุษฎี มณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกตุ (2553) กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ใช้ในการศึกษาเทศบาลเมืองคูคต ซึ่งได้รับงบประมาณน้อยกว่าศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ น้อยกว่าจึงเป็นผลให้ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองคูคตปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับ การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวม มีระดับพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสรวิชัย พงษ์แสง (2554) ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ ซึ่งพบว่า ทัศนคติต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ด้านคุณภาพของงาน

บริการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆของรัฐ มีการกำหนดตัวชี้วัดของข้าราชการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับเดียวกันทำให้การบริการมีระดับพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการใกล้เคียงกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ โรชชาริ มาสะ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มื่อต่อการใช้บริการ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ภาคใต้ (ยะลา) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ ภาคใต้ (ยะลา) อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการใช้บริการที่ต่างประเภทกันแม้จะเป็นประชาชนโดยทั่วไปเหมือนกัน แต่ความต้องการในการใช้บริการในรูปแบบของสถานศึกษายังคงมีความต้องการแตกต่างกับการใช้บริการทั่วไปของหน่วยงานราชการ

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างได้แก่อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

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

ข้อเสนอแนะการใช้ผลวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้อำนวยการศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินเรื่องต่างๆ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความรวดเร็วในการ

ให้บริการ อาทิเช่น การให้บริการทำบัตรประชาชนต้องเสร็จภายใน 30 นาที เป็นต้น

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการภายในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่คอยตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยต่างๆ

3. จากผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีด้านคุณภาพของการให้บริการประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจังหวัดนนทบุรี ควรมีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลีด และลอเรนไรท์ (2546). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. ความหมายของการบริการ [ออนไลน์]. ค้นหามาเมื่อ มีนาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://servicearts.wordpress.com>

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สุโขทัยธรรมมาธิราช.



- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมทไทยแลนด์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2555). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจกรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เดชนันท์ สิทธิภักฎ (ผกา). (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัด Mukdahan. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธพลกล ยานีย์และจิตติกิตติเลิศไพศาล. (2557). ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร. วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, ปีที่ 3 เล่มที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2557): 162-172.
- นฤป ดุษฎีมณีเทพ และจิตพนธ์ ชุมเกต. (2553). ทศนคติของผู้มาใช้บริการเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตาไซ วงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ประสิทธิ์ พรธมพิสุทธิ. (2540). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ [ออนไลน์]. ค้นหาค้นหาเมื่อ เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก <https://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>
- ปัฐพลมิ่งขวัญและโชติมาแก้วกรอง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการบริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อบริการที่เป็นเลิศ. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 26 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2558: 74-82.
- มณฑิรา เนตรทิพย์ และคณะ. (2555). คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ: เทคโนโลยีราชชมงคล กรุงเทพฯ.
- มาตุสร บุญราวิกุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.



- รังสรรค์ เลิศโนลัตย์. (2549). การตลาดเชิงกลยุทธ์เพื่อความจำเป็นสำหรับผู้บริหาร SMEs. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- โรชชาวี มาสะ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ ภาควิชา (ยะลา).วารสารรัชต์ภาคย์, ปีที่ 7 ฉบับที่ 13 มกราคม - มิถุนายน 2556: 26-36.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วัชรารัตน์ 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 เณลิมวิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชนจำกัด.
- ศักดิ์ สุทรเสถณี. (2531). **เจตคติ**. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนา.
- ขวัญพัทธ์แพงแซง. (2554). **ทัศนคติของประชาชนที่ได้รับการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงใต้ อำเภอแวง จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. 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**.
- สุดาดวงเรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด**(พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549).**การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- สุนนาอัยโยธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**(พิมพ์ครั้งที่ 1).กรุงเทพฯ: ปีกโฟร์เฟรส.
- สุธน อ่อนเฉย,ทีปพิพัฒน์ สันตะวัน(2557). การศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในอำเภอชุมแสงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1.
- วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, ปีที่4 ฉบับที่ 7 กรกฎาคม - ธันวาคม 2557: 91-100.



วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

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

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

เอกลักษณ์ อนรรฆมณีกุล. (2553). ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน
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*

