

ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย
จังหวัดนนทบุรี

PEOPLE'S SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY
OF SAINOI DISTRICT OFFICE, NONTHABURI PROVINCE

น.ส. พรพิมล สุขตาม

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: aonkub_1001@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ
ที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (3) ศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางการ
ปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้
บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีจำนวน 100 คน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20
ปี มีสถานภาพโสด ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักศึกษา มีเงินเดือนต่ำกว่า
10,000 บาทมีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อปี และประเภทของผู้ใช้บริการต่อปีมาก
ที่สุด คือ ฝ่ายความมั่นคงอำเภอ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทร
น้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย
จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้าน
การให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจใน
การให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึง
พอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน กับการให้บริการ

ABSTRACT

This study aims to: (1) study on the satisfaction level of service of district, Nonthaburi, Sai Noi (2) compare the satisfaction of public service, the recipient of the Sai Noi district. Nonthaburi (3) study the suggestions and guidelines to improve the performance of people in the district, Nonthaburi, Sai Noi people are more satisfied. By using a questionnaire and samples of the public services of the Sai Noi district. Number of 100 people in Nonthaburi Province, Thailand

The results of the study found that group's general information, for example, most women are younger than 20 years of marital status single, in which the majority of Bachelor's degree level, students have a career with a salary lower than 10000 baht is the number of times to use 3-5 times per year, and the categories of users. Service per year is the most stable District Department.

The analysis results, satisfaction of public service that the Sai Noi district. Nonthaburi Province showed that satisfaction with public service district, Nonthaburi, Sai Noi by included in most levels. When a list of aspects found to have satisfied all three sides are in each of the levels from an average sort descending is the side of buildings and environmental services personnel facilities from which to compare the satisfaction in the service of the Sai Noi district. Nonthaburi Province found that people who have sex, age, education, profession, marital status, income level and the number of times per month to use a different service. There is satisfaction in serving the District of Nonthaburi, Sai Noi overall there is no difference.

Keyword: the satisfaction of the people and services.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร , 2556 : ออนไลน์)

ที่ว่าการอำเภอไทรน้อยมีหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยในอำเภอนั้นจะมีการแบ่งการบริหารจัดการออกเป็นฝ่ายๆ เพื่อให้การเข้ารับบริการของประชาชนมีความราบรื่น เป็นระบบและรวดเร็วในการรับบริการมากยิ่งขึ้น โดยจะแบ่งออกเป็นฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายความมั่นคงอำเภอ สำนักงานอำเภอ ปกครองอำเภอ การเงินและการบัญชี เป็นต้น ซึ่งหากบุคลากรในอำเภอมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาเข้ารับบริการ โดยทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตรกับประชาชน ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ด้านการให้บริการของบุคลากรในอำเภอจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนแล้ว ยังมีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมก็อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนด้วยเช่นกัน ซึ่งเราพบว่าในบางครั้งการเข้าใช้บริการสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความล่าช้า บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการทำงาน สถานที่คับแคบไม่เอื้ออำนวยแก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการ ขาดความคล่องแคล่วว่องไว ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พึงพอใจในการเข้าใช้บริการจากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์การข้าราชการ ตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การต่อไปในอนาคต เพราะความรู้สึกรู้สึกผูกพันและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้ข้าราชการตำรวจตั้งใจ เต็มใจทุ่มเทกำลังใจกำลังกาย และร่วมกันมือในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมาย และนโยบายขององค์การที่ได้วางไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้ต่อเดือน
7. จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ
8. ประเภทของผู้ใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 3 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการของบุคลากร 2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการของบุคลากร ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรในที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติตามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติตามความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

พรณี ช.เจนจิต (2538, หน้า 288) กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดหรือสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพล ทำให้แต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไปซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลมีแนวโน้มที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจาก การอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดาหรือคนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมี ผู้บอกหรือสอนเป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับการถ่ายทอดความพึงพอใจ ที่มีอยู่เดิมและจากทางสื่อมวลชน

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967: 101 – 103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959: 101 – 103) นิยามว่า การปกครอง ท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครอง ตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2524: 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการ ปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิด องค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบ อำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดย ดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนการบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมี เจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการ บริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุม ของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเป็นตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 100 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenient sampling) หรือการสุ่มแบบโดยบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเอกสารต่างๆ เครื่องมือสอบถามเชิงปริมาณประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 22 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือถึงนายอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อขออนุญาตให้ผู้ศึกษาได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากนายอำเภอไทรน้อย ผู้ศึกษาจึงได้เข้าพบกับบุคลากรฝ่ายการเงิน และบัญชีเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองต่อประชาชนที่มารับบริการและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติ ความถี่/ร้อยละ/ค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติ t – test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
f	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ f (f-distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

จำนวน 47 คน มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 43 คน มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 36 คน มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ 3-5 ครั้ง จำนวน 33 คน และประเภทของผู้ใช้บริการ ฝ่ายความมั่นคงอำเภอ จำนวน 29 คน

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การตกแต่งที่ทำการ เช่น จัดช่องให้บริการได้อย่างเป็นระเบียบ และพื้นที่ทำการกว้างขวาง มีที่นั่งรอรับบริการ และอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ความสะอาดของสถานที่และความเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอและสะดวกต่อการเข้า – ออก

2.2 ด้านการให้บริการของบุคลากร ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อย่างเป็นมิตร รองลงมาคือ ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างเข้าใจ ชัดเจนและมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไข ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างลุล่วง รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการได้เหมาะสมกับงาน บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการและให้บริการอย่างเป็นระบบ เป็นไปตามขั้นตอนเช่น มีบัตรคิว ให้บริการด้วยความโปร่งใส และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ มีบริการต่างๆระหว่างรอให้บริการ เช่น น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ เป็นต้น รองลงมา เอกสารประกอบการใช้บริการกรอกง่ายไม่ยุ่งยาก และอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อคือ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนที่ใช้ในการกรอกข้อมูลเพียงพอ รองลงมาคือ มีประชาสัมพันธ์ที่ดี ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

1. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน อยู่ในสายงานปฏิบัติการ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรนี้มากกว่า 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท และใช้ระยะเวลาเดินทางไปกลับที่ทำงานระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง

2. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ สายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการเดินทางไปกลับที่ทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษานำมาอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 1. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ค.ต.ทรงศิลป์ จิตอามาตย์ (2556) ได้ทำการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือ ด้านการบริการทั่วไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชิตา ทับศรี (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการบริหาร ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกเมฆ มีรัตนคำ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการของที่ว่ากรมอำเภอ ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการของที่ว่ากรมอำเภอ ไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีไม่ที่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 2. ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า

- 2.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเสมอภาค
- 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่แยกว่าผู้รับบริการเป็นเพศใด

2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกสาขาอาชีพอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีอาชีพ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ หรือเกษตรกร

2.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบแก่คนทุกอาชีพ

2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกระดับการศึกษา

2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบโดยไม่เลือกระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

2.7 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มารับบริการช่วงเช้าช่วงบ่ายอย่างเสมอภาค

2.8 เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่แยกว่าผู้รับบริการจะเดินทางมาติดต่อราชการในช่วงเวลาใดทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แทน รอเสนา (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขา ยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธร จำแนกตามจังหวัด พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทของงาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ ยังกง (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองนกา จังหวัด ยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองนกา จังหวัด ยโสธร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิดา ทับศรี (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมและแนะนำบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ โดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้านดังนี้

- 1.1 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์
- 1.2 ให้บริการด้วยความโปร่งใส
- 1.3 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ และสะดวกต่อการเข้า - ออก
- 1.4 ความสะอาดของสถานที่ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 1.5 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- 1.6 ควรมีประชาสัมพันธ์ที่ดี ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน
- 1.7 ควรมีอุปกรณ์เครื่องเขียนที่ใช้ในการกรอกข้อมูลที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- คริส โทเฟอร์ เอช เลิฟลึค และลอเรน ไรท์. (2546). การตลาดบริการ = **Principles of Service Marketing and Management**. อดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล แปลและเรียบเรียง. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร. (2556). เข้าถึงได้จาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/article/9.pdf>
- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน. (2553). เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.mju.ac.th/download/research/12.pdf>.

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** กรุงเทพฯ : ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการ.** กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดการบริการการ.** กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ด.ต.ทรงศิลป์ จิตอามาตย์. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.** สารนิพนธ์รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- เดเนียด วิท. (Daniel wit,1967). **อ้างอิงชวงส์ ฉายะบุตร.** (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ ฯ : กรมการปกครอง
- แทน รอเสนา. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2524). **การปกครองเมืองพัทยา.** กรุงเทพมหานคร : สหายบล้อกการพิมพ์.
- พรรณี ช.เจนจิต. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน.** กรุงเทพฯ ฯ : อมรินทร์ การพิมพ์.
- วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์. (William V. Holloway, 1959). **อ้างอิงอุทัย หิรัญโต.** (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** โอเดียนสโตร์, กรุงเทพฯ ฯ.
- Kotler. (1997). **Marketing Management.** Analysis Planing Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall.
- Millet, J.D. (1954). **Management in Public Science.** New York : John Wiley and Sons.