

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ  
กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ  
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช  
ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

PEOPLE'S SATISFACTION TO SERVICE PROVIDING OF PUBLIC  
SECTOR : A CASE STUDY OF ROYAL MERIT-MAKING CEREMONY  
OF HIS MAJESTY KING BHUMIBOL ADULYADEJ OF THAILAND AT  
DUSIT MAHAPRASAT THRONE HALL, GRAND PALACE, BANGKOK

หทัยพันธุ์ ชัยพรประเสริฐ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: snukksnukk2112@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษารวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มางานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง จำนวน 222 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 25 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe/) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.4) มีอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 36.6) และประกอบอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 35.6)

1) ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( ค่าเฉลี่ย = 3.88) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย = 3.74)

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่า การให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มการให้บริการ เช่น จุดรับแจ้งเหตุ บริการวิดิแชนร์ จุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์ จุดบริการอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอมากขึ้น ส่วนประชาชนที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญและใส่ใจประชาชนในช่วงอายุนี้ให้มากขึ้น และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น การให้บริการอาหารและน้ำดื่ม การให้บริการขนส่งมวลชน ให้เข้าถึงทุกกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึงมากขึ้น

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการหน่วยงานภาครัฐ

## ABSTRACT

The thematic paper's following objectives were aimed to: 1) explore people's satisfaction to service providing of public sector : a case study of royal merit-making ceremony of his majesty king bhumibol adulyadej of thailand at dusit mahaprasat throne hall, grand palace, bangkok 2) compare their satisfaction toward rendering its public services here, resting on their differing genders, ages, and different careers backgrounds and, 3) collect suggestions on rendering its public services. The samples were People who came to the royal ceremony to pay homage to His Majesty the King Bhumibol Adulyadej at Dusit Throne Hall. The Grand Palace in the Grand Palace, 222 people, setting the group size through Formula of Taro Yamane. The instrument used for the research was the five rating scale questionnaire containing 25 questions, the reliability for the whole issue at 0.83. The statistics utilized for analyzing data encompassed percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test, testing difference of a single pair by means of Scheffe's method by making use of the software package to complement analyzes.

The research's results were found as follows: The majority of the sample are men (56.40 percent), with the age range of 21-30 (36.60 percent), and Civil servant career (35.60 percent)

1) People's satisfaction toward rending its public services was rated. on the other hand, it was found that the five levels were high, ranging from the most to the least. The service sector is Equitable service (mean = 3.88), ample service (mean = 3.80), continuous service (mean = 3.80), adequate service (mean = 3.78), and progressive service (mean = 3.74)

2) The hypothesis testing results revealed that statistically significant differences in their differing ages, and different careers backgrounds correlating with their satisfaction toward its work performance of civil works section in its authorized area were found in the overall aspect, with the statistical significance at .05; whereas no significant difference in their differing genders correlating with their satisfaction was observed in the overall aspect.

3) Suggestions from certified service providers that are accredited services. And there is a need to increase user satisfaction. And pay attention to all age ranges and have professional / business professionals who are very satisfied. But less than professionally To provide the same service, food and beverage service to more people.

**Keywords :** People's satisfaction, service providing of public sector

## บทนำ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

สำหรับการบริการของหน่วยงานภาครัฐ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่หน่วยงานของรัฐทั้งส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การมหาชนเพื่อเชิดชูเกียรติ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการจนสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยมีหลายหน่วยงานได้พัฒนาต่อ ยอดผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจนได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงเห็นควรปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ไปสู่แนวทางการมอบรางวัลในระดับสากล เพื่อเป็นการยกระดับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐไทยพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และได้รับรางวัลในระดับสากล โดยการเปลี่ยนชื่อรางวัลและปรับเกณฑ์การพิจารณารางวัลใหม่ เป็น รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards) (สำนักงาน ก.พ.ร., ออนไลน์, 2560)

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้เสด็จพระราชดำเนินไปประทับรักษาพระอาการประชวร ณ โรงพยาบาลศิริราช ตั้งแต่วันศุกร์ที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2557 และมีแถลงการณ์สำนักพระราชวัง ออกมาให้ประชาชนทราบเรื่อยมาเป็นระยะ ๆ คณะแพทย์ได้ถวายการรักษาอย่างใกล้ชิดจนสุดความสามารถ แต่พระอาการประชวรหาคลายไม่ ได้ทรุดหนักลงตามลำดับ จนกระทั่งวันพฤหัสบดีที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2559 เวลา 15 นาฬิกา 52 นาที พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้เสด็จสวรรคตด้วยพระอาการสงบ สิริพระชนมพรรษาปีที่ 89 ทรงครองพระราชสมบัติได้ 70 ปี

ภายหลังการประชุมคณะรัฐมนตรีร่วมกับคณะรักษาความสงบแห่งชาติ นายกรัฐมนตรี (นายประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้ออกมาแถลง โดยแสดงความเสียใจร่วมกับประชาชนทั้งประเทศ ในวันเดียวกันนั่นเอง สำนักพระราชวังได้ออกประกาศ เรื่อง การถวายสักการะพระบรมศพสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤพดินทร สยามมินทราธิราช บรมนาถบพิตร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถวายน้ำสรงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤพดินทร สยามมินทราธิราช บรมนาถบพิตร น้อมเกล้า น้อมกระหม่อมส่งเสด็จสู่สวรรคาลัย เบื้องหน้าพระบรมฉายาลักษณ์ ซึ่งประดิษฐาน ณ ศาลาสหทัยสมาคมในพระบรมมหาราชวัง นับตั้งแต่ที่ประชาชนทราบข่าวการเสด็จสวรรคต พสกนิกรต่างร่ำไห้เศร้าโศกเสียใจต่อการสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่ และมุ่งหน้าไปยังพระบรมมหาราชวังเพื่อถวายความอาลัยแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช อย่างต่อเนื่อง

จากนั้นได้มีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาบริการเพื่อให้ประชาชนได้เข้าไปเคารพกราบพระบรมศพในงานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงคมนาคมได้จัดเตรียมระบบขนส่งกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเขตปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร (กทม.) แต่ละหน่วยงานล้วนมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการบริการประชาชน เช่น บริการอาหารและน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ บริการรถเข็น ฯลฯ อีกทั้งยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชน เช่น การบริการให้ชาร์จแบตเตอรี่มือถือ การให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง จึงมีความสำคัญเพื่อนำเอาผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในลักษณะของการทำงานร่วมกันสำหรับโครงการอื่น ๆ ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

### ขอบเขตของการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เดินทางมาร่วมงานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวังมีจำนวนทั้งหมด 500 คนต่อการเข้าสักการะพระบรมศพฯ (ข้อมูลหน่วยประชาสัมพันธ์ในท้องสนามหลวง ณ เดือน พฤศจิกายน 2559-มีนาคม 2560)

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน สูตรที่ใช้ในการหาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตรยามานะ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง 222 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

และมีตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง ทั้ง 5 ด้าน

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

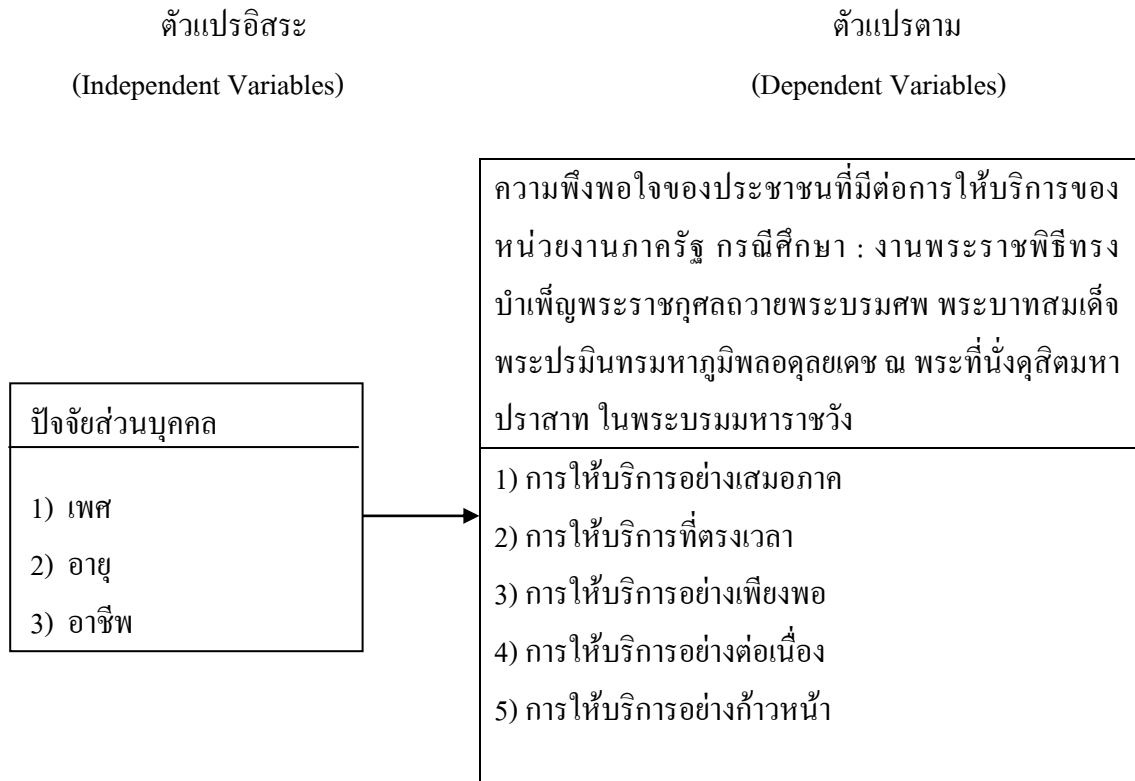
1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง ที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน

3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

4. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



## สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง แตกต่างกัน



## วิธีดำเนินการศึกษา

### รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เดินทางมาร่วมในงานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง ในปี พ.ศ.2559-2560 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน โดยผู้ศึกษาทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane 's) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละและมีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด ที่จะยอมรับได้ว่ามีความเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนววัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List) แบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questionnaire) ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีมาตรวัดตามแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (rating scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาค้นคว้าโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตารางเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน โดยผู้ศึกษาแจกด้วยตนเองและรับแบบสอบถามคืน พร้อมติดตามตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาในวันที่แจกแบบสอบถาม และสรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (สรุดา อินทร์พิลา, 2557, หน้า 51) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางเปรียบเทียบร้อยละ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยทดสอบสมมติฐานด้วยค่า  $t$ -test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ  $F$ -test สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (Post Hoc Test) โดยใช้สูตรการทดสอบของเซฟเฟ้ (Sheffe's test) และการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไป (One-way ANOVA) หรือ (F-test)

### ผลการศึกษา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.4) มีอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 36.6) และประกอบอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 35.6)

1) ความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ด้านบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย = 3.74)

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพพระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิต มหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่า การให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มการให้บริการ เช่น จุดรับแจ้งเหตุ บริการวีลแชร์ จุดชาร์จแบตเตอรี่ โทรศัพท์ จุดบริการอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอมากขึ้น ส่วนประชาชนที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญและใส่ใจประชาชนในช่วงอายุนี้ให้มากขึ้น และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น การให้บริการอาหารและน้ำดื่ม การให้บริการขนส่งมวลชน ให้เข้าถึงทุกกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึงมากขึ้น

## อภิปรายผล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมทั้งห้าด้าน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าหน่วยงานภาครัฐมีการร่วมมือ ประสานงานกันเป็นอย่างดี ให้บริการประชาชนได้ครบทุกด้าน มีความใส่ใจในการที่จะบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายที่สุด ทั้งด้านอาหารและน้ำดื่ม ระบบขนส่งสาธารณะ บริการด้านการสื่อสาร ฯลฯ สอดคล้องกับจิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวังอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับจิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวังด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับภาครัฐที่มีจุดรับแจ้งเหตุไว้สำหรับบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีบริการวีลแชร์ มีการบริการจัดชาร์ตแบตเตอรี่ โทรศัพท์และมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ สอดคล้องกับจิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อจำแนกรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า หน่วยงานภาครัฐ ทุก

หน่วยงานมีความร่วมมือกันและได้จัดเตรียมระบบขนส่งสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกไว้สำหรับบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีการตรวจกระเป๋าสิ่งของเพื่อความปลอดภัยแก่ประชาชนทุกคน ก่อนเข้าสู่บริเวณท้องสนามหลวง มีการบริหารจัดการลำดับประชาชนที่เดินทางมาร่วมกันถวายพระบรมศพฯ ตามลำดับก่อนหลังและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินจากจุดบริการทางการแพทย์อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวาย พระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อีกปรายผลได้ว่า หน่วยงานภาครัฐให้บริการแจกอาหารกล่องและน้ำดื่มให้กับประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ ตรงต่อเวลา ทำการเก็บกวาดขยะหรือสิ่งกีดขวางได้อย่างเรียบร้อยและรวดเร็ว ประชาชนฯ ได้รับการช่วยเหลือในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินจากจุดบริการทางการแพทย์ที่ตั้งอยู่โดยรอบได้อย่างเหมาะสม ระยะเวลาการเปิด-ปิด ในการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีความเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดเตรียมยานพาหนะรับ-ส่งไว้สำหรับบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ อย่างตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3) ด้านบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อีกปรายผลได้ว่า หน่วยงานภาครัฐ มีการให้บริการจัดเตรียมน้ำดื่มและอาหารกล่องสำหรับแจกให้กับประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีการจัดยานพาหนะรับ-ส่งไว้สำหรับบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ

มีการจัดเตรียมพื้นที่รองรับประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ทหาร-ตำรวจ เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ และมีการจัดเตรียมให้บริการห้องน้ำ สาธารณะไว้สำหรับบริการให้ประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4) ด้านการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐมีการเก็บกวาดทำความสะอาดพื้นที่พักรอซึ่งมีไว้สำหรับบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีบริการทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไว้เพื่อดูแลและคอยให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ ได้รับบริการน้ำดื่มและอาหารกล่องทุกครั้งที่เกิดทางเข้ามาร่วมถวายพระบรมศพฯ ได้รับการบริการด้านยานพาหนะขนส่งอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดบริการต่าง ๆ ในบริเวณท้องสนามหลวง จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : งานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า หน่วยงานภาครัฐจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุบริการประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีบริการวีลแชร์บริการประชาชน มีการบริการจัดชาร์ตแบตเตอรี่ โทรศัพท์อำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการ

ให้บริการ มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร่วมถวายพระบรมศพฯ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติมา คนชม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า การให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มการให้บริการ เช่น จุดรับแจ้งเหตุ บริการวิลแชร์ จุดชาร์จแบตเตอรี่ โทรศัพท์ จุดบริการอินเทอร์เน็ต ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอมากขึ้น
2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญและใส่ใจประชาชนในช่วงอายุนี้นี้ให้มากขึ้น
3. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมากแต่น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น การให้บริการอาหารและน้ำดื่ม การให้บริการขนส่งมวลชน ให้เข้าถึงทุกกลุ่มอาชีพอย่างทั่วถึงมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ประชาชนงานพระราชพิธีทรงบำเพ็ญพระราชกุศลถวายพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวัง เพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงบริการในเชิงลึก
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ นอกเหนือจาก เพศ อายุ และอาชีพ เช่น ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เดินทางมาร่วมงานพระราชพิธีฯ และภูมิฐานะ
3. ควรศึกษาประเด็นอื่น นอกเหนือจากศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การศึกษาเครือข่ายการให้บริการสาธารณะ เป็นต้น

## รายการอ้างอิง

- จิตติมา กนชม. (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
ละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์”. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศรุดา อินทร์พิลา. (2557). การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของข้าราชการ  
ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรภาค 1. วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการ จัดการ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2560). รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ. ออนไลน์. เข้าถึงเมื่อ 5 เมษายน 2560 จาก  
[http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=1&content\\_id=65](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=65)
- Yamane. T. (1973). “Statistic: An Introductory Analysis”. (3rd ed.). New York: Harper & Row.