

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน  
อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ<sup>1</sup>

FACTORS AFFECTING SERVICE SATISFACTION OF PEOPLE TO  
NOEN SA-NGA DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE

ปานระวี ทัดทาน<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมจากผู้รับบริการของอำเภอเนินสง่า จำนวน 316 คน วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเกษตรกร/อื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และส่วนงานที่มาใช้บริการ คือ งานทะเบียนต่าง ๆ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจงานบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน และปัจจัย ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ แต่ปัจจัยด้านสถานที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

---

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ  
<sup>2</sup>นักศึกษาริทยญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **Abstract**

This objective of this research were to (1) to study factors related to the general status of people that affect satisfaction with the services of the people of Noen Sa-nga District, Chaiyaphum Province (2) to study the factors affecting the satisfaction with services of the people of Noen Sa-nga District, Chaiyaphum Province namely location factors Process factors/service steps Personnel factors/service personnel and facilities factors (3) to Study the level of satisfaction of the people with the services of Noen Sa-nga District, Chaiyaphum Province. It is a quantitative research study. The researcher took questionnaires collected from 316 service recipients in Noen Sa-nga District. The analysis was performed using a statistical package for social science research.

The results of the study found that the majority of respondents were more male than female, aged 41-50 years. Education level lower than bachelor's degree and occupation as farmer/other. Average monthly income is less than 10,000 baht and the work that comes to use the service is various registration works.

Factors related to the general status of different individuals found that there was no difference in overall satisfaction with service work. In terms of personnel factors/service personnel facilities and process factors/procedures in providing services affect people's satisfaction with the services of Noen Sa-nga District, Chaiyaphum Province. But the location factor has no effect on the satisfaction of the services provided by the people of Noen Sa-nga District, Chaiyaphum Province and those who came in to request services were overall satisfied at the highest level, averaging 4.55.

**Key words:** Satisfaction

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการให้บริการ ซึ่งหากกล่าวถึงเรื่องของการบริการในหน่วยงานภาครัฐนั้น จะเห็นได้ว่าการบริการประชาชนถือเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งของภาครัฐ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและเป็นการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยเป็นการให้บริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่มีการกำหนดไว้ และใช้ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนที่รับบริการ หากภาครัฐมีประสิทธิภาพก็จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากภาครัฐยังไม่สามารถบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนได้ หรือให้บริการแล้วประชาชนไม่เกิดความพึงพอใจ ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น เช่นเดียวกับกรมการปกครอง ที่เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน ตามค่านิยมองค์กร (Core Value) คือ “ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ” ผ่านการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวก การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วถือเป็น การให้บริการที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน ผู้รับบริการโดยตรง ตั้งแต่กำเนิดจนถึงแก่ความตาย ซึ่งภารกิจสำคัญทั้งหมดต่างก็มุ่งสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนทั้งสิ้น โดยมีอำเภอที่เป็นหน่วยให้บริการประชาชน (Service Unit) เป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวก ในทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ ทั้ง 877 อำเภอ ในพื้นที่ 76 จังหวัดโดยมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุม ในเรื่องของการรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพการทำมาหากินของประชาชนในทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม

อำเภอจึงจะต้องมีการพัฒนา ขกระดับ และการรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัจจุบันเกิดกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ต้องพัฒนางานการบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนแปลงเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วทั้งประเทศแล้ว ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้

ตามเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ” โดยใช้แนวทางดังกล่าว มาศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชนในปัจจุบัน นั้นเป็นอย่างไร ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการมากน้อยเพียงใด และเพื่อประโยชน์ในการเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนา และยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของอำเภอ ตามแนวทางของ “ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

### คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคล ที่มีลักษณะแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันหรือไม่
2. ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลหรือไม่ต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ เป็นอย่างไร

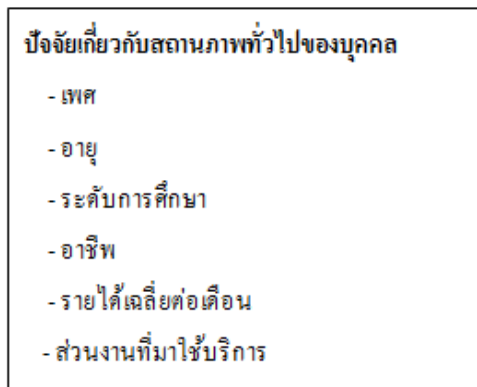
## แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

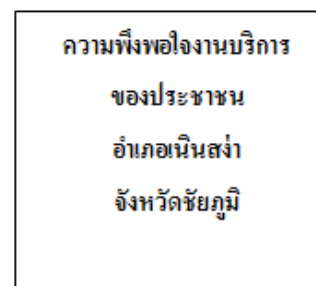
- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 4.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม



### ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

- ด้านสถานที่
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ เฉลี่ยวันละ 50 คน ใน 1 เดือน เฉลี่ย 1,500 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้จำนวนทั้งสิ้น 316 คน และขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ จำนวนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ส่วนงานที่ใช้บริการ

และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน ประกอบด้วย

- ด้านสถานที่
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนที่เริ่มจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการใช้บริการอำเภอนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการใช้บริการ อำเภอนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ งานบริการประชาชนของ อำเภอนินสง่า จังหวัด ชัยภูมิ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Question) จำนวน 4 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถามได้ออกแบบสอบถามเป็น คำถามแบบปลายเปิด โดยเป็นแบบสอบถาม Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

4. การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อให้คำถามทุกข้อครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และนำมาปรับปรุงเพื่อให้ข้อมูลตรงกับ เรื่องที่จะทำการศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและ ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ การทดสอบทำโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 40 ตัวอย่าง ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ G ของอัลฟา (Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นรวม คือ 0.95

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทั้งเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ วารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.2 ขอนหนังสือเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึงนายอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล และแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วสำรวจข้อมูลในภาคสนาม ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 316 รายในระหว่างวันที่ 30 กรกฎาคม 2566 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2566

5.4 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาและค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

6.2 การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อย ครบถ้วนทุกประเด็นมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

6.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปโดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ทำวิจัยได้กำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้ คือ

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชนอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้



มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางการบรรยาย และสรุปผลการศึกษา

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปร เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ (T-Test) ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนงานที่ใช้บริการ ใช้สถิติ F-Test ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ Least Significant Difference : LSD

**เกณฑ์การให้คะแนน**

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

**เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลข้อคำถามที่ได้ จากการประเมินผลมีดังนี้**

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แปลว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลว่า มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลว่า น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลว่า น้อยที่สุด

**ผลการศึกษา**

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเกษตรกร/อื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และส่วนงานที่ใช้บริการ คือ งานทะเบียนต่างๆ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมของแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.43

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ มีระดับความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65, 4.56, 4.52, 4.46

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนงานที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจงานบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่าปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของอำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ แต่ด้านสถานที่ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่าปัจจัยด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานบริการของประชาชน อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรจัดหาบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพ และทักษะสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น เช่น ทักษะการให้บริการที่ดี การบริการด้วยจิตใจที่รักการบริการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วนทุกงานบริการ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้มีความชัดเจน อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่าย สะดวกต่อการมองเห็น และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม พัดลม และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อบริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง

3) ควรมีการปรับลดขั้นตอนสำหรับการให้บริการให้มีขั้นตอนที่ลดน้อยลง เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในแต่ละขั้นตอนลง และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ

4) ควรมีการศึกษาในมุมมองของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อจะได้สะท้อนถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน จากมุมมองของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ร่วมกับการตอบแบบสอบถามเพื่อจะได้ทราบข้อมูลอย่างละเอียดมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจัง

## บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2562).เรื่อง การจัด โครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายใน กรมการปกครอง. กรมการปกครอง, กองวิชาการและแผนงาน.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 – 14.

ธัญพร เลิศวรรณพงษ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตร์ อพาร์ทเม้นต์.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2562). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวก. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2566, จาก [http://203.113.14.37/gecc/Manual\\_gecc\\_1.pdf](http://203.113.14.37/gecc/Manual_gecc_1.pdf)

อกินันท์ จันตะนี, วลัยรัชชา เติศรีชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และ โยชิ จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, คณะสังคมศาสตร์.

Kotler, P. (2000). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (9th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Millet, John D. Management in public Services: the Quest of Effective Performance. New York: McGraw-Hill, 1954.

Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. New York: Harper and Row Publication.