

คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF THE LOP BURI DISTRICT ADMINISTRATION
OFFICE, LOP BURI PROVINCE

ธัชวิษณุ คัมภีร์พงศ์, ผิน ปานขาว

Thuswish Kampeepong, Phin Pankhao

นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

Master of Public Administration student, Nakhonratchasima College

E-mail: kampeepong.t@gmail.com, chalidagunhalita@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 23 พฤษภาคม 2568

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 9 สิงหาคม 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 12 สิงหาคม 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2567 จำนวน 150 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .93 สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธีการของเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า

1.คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับต่ำแรก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

2. ประชาชนที่มารับบริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่มี เพศ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ประชาชน; ที่ทำการปกครองอำเภอ

Abstract

The research article purposes were 1) to study the quality of public service of the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province; and 2) to compare the quality of public service of the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province classified by the person factor. This was the quantitative research. The research population was the people who used the services of the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province; between January and March 2024 the sample group was the 150 people. The research instrument was the questionnaire with reliability .93. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way Analysis of Variance, and method of Scheffe.

The research findings were:

1.The quality of public service of the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province found the overall was at high level; the first was the service personnel aspect, followed by the location and facilities aspect, the service and service procedures aspect, and the service channels aspect, respectively.

2.The people who used services at the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province, with different genders, education levels, and occupations, had not different opinions on the quality of public services provided by the Lop Buri District Administration Office, Lop Buri Province..

Keywords: quality of service; population; District Administration Office

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แบ่งการปกครองออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาค การบริหารราชการแผ่นดินส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการกิจต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยสองส่วน ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ โดยจังหวัดจะมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นคนรับนโยบายและคำสั่งจากส่วนกลาง และอำเภอจะมีนายอำเภอเป็นผู้บริหารราชการ มีอำนาจ และหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ว่าราชการจังหวัดในเขตพื้นที่อำเภอ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงาน ที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการประชาชน (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ, 2564:3)

อำเภอ เป็นหน่วยการปกครองระดับที่สองในประเทศไทย ลำดับรองมาจากจังหวัด จัดตั้งขึ้นโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบ

บริหารราชการแผ่นดิน มีนายอำเภอ เป็นหัวหน้าปกครอง โดยในแต่ละอำเภอจะแบ่งส่วนย่อยออกเป็น ตำบล จำนวนประชากรในแต่ละอำเภอก็มีจำนวนต่างกันไปอีกเช่นกัน การบริหารงานของอำเภอตั้งอยู่ใน อาคารสำนักงานที่เรียกว่า ที่ว่าการอำเภอ ซึ่งนับเป็นศูนย์กลางของแต่ละอำเภอ (วิกิพีเดีย, 2567:online)

ที่ว่าอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ครั้งแรกยังไม่มียาการเป็นเอกเทศ ต้องอาศัยอาคาร ในพระนารายณ์ราชนิเวศน์ร่วมกับศาลากลางจังหวัดลพบุรี โดยมี หลวงจางรมย์ (อัว สิงห์พันธ์) เป็น นายอำเภอคนแรก ต่อมาในปี พ.ศ.2480ได้ทำการก่อสร้างศาลากลางจังหวัดลพบุรี บริเวณทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือของวงเวียนเทพสตรี และที่ว่าอำเภอเมืองลพบุรี บริเวณทิศใต้ของวงเวียนเทพ สตรี และได้ทำการเปิดที่ว่าอำเภอ เมื่อ 12 ก.พ. 2482 โดย มี นายศักดิ์ ไทยวัฒน์ ย้ายมาดำรง ตำแหน่งนายอำเภอเมืองลพบุรีเมื่อ 1 ธ.ค.2482 และในปี พ.ศ.2537 ได้ก่อสร้างอาคารที่ว่าอำเภอ หลังใหม่ในบริเวณเดียวกัน โดยมี วิสัยทัศน์ “สังคมมั่นคง เมืองน่าอยู่ปลอดภัย แหล่งเรียนรู้การท่องเที่ยว” พันธกิจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปะวัฒนธรรม ให้ได้ มาตรฐาน 2) พัฒนาและยกระดับผลผลิตทางการเกษตรให้มีคุณภาพ ปลอดภัยอย่างมีมาตรฐาน 3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีมาตรฐาน 4) ยกระดับการพัฒนาทางการแพทย์ และการ สาธารณสุขให้รองรับกับวิถีใหม่ในอนาคต 5) พัฒนาพื้นที่ให้ประชาชนดำรงชีวิตประกอบสัมมาอาชีพ อย่างมั่นคง ปลอดภัย และ 6) พัฒนาการบริหารจัดการแบบบูรณาการ และการรักษาความสงบเรียบร้อย ให้มีประสิทธิภาพ (ข้อมูลทั่วไป, 2567:online)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด รัฐบาลได้วางหลักการและแนวคิดการพัฒนา คุณภาพการบริหารงานจัดการภาครัฐโดยมีเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเน้นความเป็นเลิศที่ มุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่า เทียม เสมอภาคและทั่วถึง การที่จะให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพสูงสุดได้จะต้องมีการจัดระบบ การบริหารภายในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามแบบระบบราชการ ซึ่งการจัดองค์การแบบระบบราชการ ตามแนวคิดของเวเบอร์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในนามของระบบราชการแบบอุดมคติหรือแบบ บริสุทธินั้น (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542:53-57)

ตลอดเวลาที่ผ่านมา ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีการปรับปรุงระบบการบริหาร จัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การ บริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนอันเป็นหัวใจสำคัญที่ ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการ จากการที่ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนัก ปลัด ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ได้ทำการสังเกต พบว่าในบางครั้ง อาจมีสภาพความล่าช้า ของการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนขาดทักษะ ขาดประสบการณ์และขาดความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงทำ ให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมือง ลพบุรี จังหวัดลพบุรี เพื่อผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ การ

พัฒนา บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของที่ว่ากรมอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ขอบเขตในด้านประชากร ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี เป็นผู้เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 150 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่การทำกรมปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) กำหนดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

5.การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรการวิจัยจำนวน 150 ชุด โดยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

6.สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test แบบ Independent samples) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test -one way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe/)

สรุปผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน (ร้อยละ 54.6) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน (ร้อยละ 45.3) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับการศึกษาอาชีวศึกษา จำนวน 43 คน (ร้อยละ 28.6) รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 26.6) ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 62 คน (ร้อยละ 41.33) รองลงมาอาชีพ ค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 32.67)

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ			ลำดับ
	μ	σ	แปลผล	
1.ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.75	มาก	3
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.22	0.72	มาก	1
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.76	มาก	2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.04	0.74	มาก	4
รวม	4.09	0.74	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรกด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\mu=4.22$) รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu=4.21$) ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ และ ($\mu=4.07$)

และด้านช่องทางการให้บริการ($\mu=4.04$) ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี รายด้าน ดังนี้

1) ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว การให้บริการมีการจัดระเบียบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกสบายและชัดเจน สถานที่บริการมีระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางโดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก

3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี	ชาย		หญิง		t	Sig
	μ	σ	μ	σ		
1. ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.42	3.72	0.33	0.512	.073
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.38	0.44	3.67	0.33	0.322	.061
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.39	3.61	0.51	0.311	.121
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.87	0.41	3.68	0.39	0.247	.109
โดยรวม	3.62	0.41	3.67	0.39	0.348	.091

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ						
ประชาชนของที่ทำการ ปกครองอำเภอเมืองลพบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการบริการ และ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.444	3	.148	1.038	.377
	ภายในกลุ่ม	31.693	147	.143		
	รวม	32.137	150			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.029	3	.010	.086	.968
	ภายในกลุ่ม	24.770	147	.112		
	รวม	24.799	150			
3. ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.040	3	.005	.044	.988
	ภายในกลุ่ม	23.925	147	.108		
	รวม	23.939	150			
4. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.067	3	.022	.145	.983
	ภายในกลุ่ม	34.164	147	.154		
	รวม	34.231	150			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.010	3	.003	.041	.989
	ภายในกลุ่ม	17.554	147	0.79		
	รวม	17.564	150			

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ						
ประชาชนของที่ทำการ ปกครองอำเภอเมืองลพบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการบริการ และ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.374	3	.555	1.279	.20
	ภายในกลุ่ม	57.282	147	.434		
	รวม	57.655	150			

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.110	3	.746	1.442	.21
	ภายในกลุ่ม	65.994	147	.517		
	รวม	67.105	150			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.491	3	.187	.496	.31
	ภายในกลุ่ม	78.595	147	.377		
	รวม	80.086	150			
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.544	3	1.272	2.761	.08
	ภายในกลุ่ม	70.030	147	.461		
	รวม	72.575	150			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.170	3	.600	1.564	.21
	ภายในกลุ่ม	66.201	147	.376		
	รวม	67.371	150			

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล ประชาชนที่มี มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ตามผลการวิจัยอาจกล่าวได้ว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีมีระบบการให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการก็อาจทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพการบริการ

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

องค์ความรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ (หรือหน่วยงานราชการในระดับอำเภอ) สามารถแบ่งออกเป็นหลายหมวดหมู่ที่เน้นทั้งประสิทธิภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยยึดหลักการบริการที่ดี (Service Excellence Principles) ที่มีความรวดเร็วและตรงเวลาให้บริการภายในเวลาที่กำหนดหรือน้อยกว่า ความถูกต้องและโปร่งใส ความสุภาพและใส่ใจ การเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า การให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องผลการวิจัยของ พีรวิชญ์ ลีวัฒนาพงศ์ และคณะ (2567:177-178) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดป้ายแสดงอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องและตรงตามระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยชัดเจนให้ประชาชนได้รับทราบ และเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม รวมถึงให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด มีการกำหนดแสดงช่องรับบริการแต่ละประเภทโดยชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือ มีการให้บริการประชาชนมาอย่างยาวนานเกี่ยวข้องกับชีวิตคนหนึ่งคนตั้งแต่เกิดจนตาย เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพและมีการจัดอบรมความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอและมีการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยเคร่งครัด เพื่อรักษาข้อมูลของประชาชนไม่ให้ผู้ใดนำไปใช้ในทางที่เกิดความเสียหายได้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย ด้านภาพลักษณ์ มีการปรับปรุงในด้านสถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการติดเครื่องปรับอากาศในสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่ง มีการจัดช่องบริการ และจุดพักคอยต่างๆ อย่างชัดเจน ลดการแออัด มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการจัดมุมพักผ่อน บริการน้ำดื่มสะอาด โต๊ะเขียนหนังสือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ

โดยอภิปรายรายละเอียดในแต่ละด้าน มีดังนี้

1.1 ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว การให้บริการมีการจัดระเบียบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย สอดคล้องผลการวิจัยของ สิริยาภา พัฒนารมณ์ (2567:65) ที่ได้ศึกษา แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอ กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ในระดับที่สูง กล่าวคือ ในการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ผลการประเมินกว่าร้อยละ

ละ 80 อยู่ในระดับ 4-5 อย่างไรก็ตาม ในส่วนของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ นั้น พบว่าควรจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา คือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ให้มากขึ้น การเปิดให้มีการจองคิวออนไลน์การให้ความรู้และอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ด้าน Service minds สุดท้าย คือ การขยายสถานที่ให้บริการให้เหมาะสม

1.2ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ สอดคล้องผลการวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ (2564:104) ที่ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า สำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนมีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.3ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกสบายและชัดเจน สถานที่บริการมีระบบขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางโดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ สอดคล้องผลการวิจัยของ พิรวิชัย ลีวัฒนาพงศ์ และคณะ (2567:181) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านภาพลักษณ์ สถานที่สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีสภาพแวดล้อมและแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีมุมพักผ่อน บริการน้ำดื่มสะอาด โต๊ะเขียนหนังสือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางด่วนพิเศษสำหรับ ผู้พิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

1.4ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก สอดคล้องผลการวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ (2564:104) ที่ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า การรวมศูนย์การให้บริการ ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น หากงานใดที่มีผู้ใช้บริการต่อวันในจำนวนมาก ๆ ก็มีการจัดเจ้าหน้าที่มาแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ มาแจ้งรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ มีการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า ประชาชนที่มี มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการ

บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มารับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการก็อาจทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพการบริการ และประชาชนไม่ว่าจะอาชีพใดที่มาใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรีก็เพื่อต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ของตน เมื่อทางที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรีสามารถบริการประชาชนในทุกอาชีพให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้จึงอาจทำให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องผลการวิจัยของ หัสณัฐ วิจิตรปฎิมา (2563:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องผลการวิจัยของ วลัยณี เขตกลาง (2560:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ

1.1การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ (เช่น ระบบงานทะเบียนราษฎรออนไลน์)

1.2ควรมีจุดประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถประเมินผ่านสมาร์โฟนได้ เช่น การประเมินผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อการแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา

2.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการยิ้มแย้ม ความสุภาพและใส่ใจ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ

3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการยังไม่เพียงพอ เช่น กรณีผู้พิการต้องการใช้บริการชั้น 2 ของอาคารไม่สามารถขึ้นไปใช้บริการได้ด้วยตนเอง

4.ด้านช่องทางการให้บริการ

4.1 ควรมีการใช้เทคโนโลยีบริการ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับจองคิวล่วงหน้า

4.2 เน้นช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถติดตามได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาแนวการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

2.ควรศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

บรรณานุกรม

ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. (2567). ข้อมูลทั่วไป.

<https://mueanglopburi.go.th/content/information/2>

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พีรวิชญ์ สิวฒนาพงศ์ และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัด

ร้อยเอ็ด. วารสารวิชาการรัตนบุศย์ 6(2) พฤษภาคม–สิงหาคม 2567. 166-183.

วัลณีย์ เขตกลาง. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา. การศึกษา

ค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัย

นครราชสีมา.

วิกิพีเดีย. (2567). <https://th.wikipedia.org/wiki>

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยู่ธยา. (2542). ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : คณะ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม

จังหวัดนครพนม. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สกลนคร.

สิริยาภา พัฒนารณ. (2567). แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการ

ปกครองอำเภอ กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบางใหญ่ จังหวัด

นนทบุรี. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัสณัฐ วิจิตรปฏินา. (2563). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า

การอำเภอบ้านบึง จังหวัดลพบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสน ศาสตรมหา

บัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd). New York. Harper and Row Publications.