

บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลยFactors Affecting People's Satisfaction Towards Services of
Registration and Card Officers in Phu Kradueng District, Loei Provinceฐิระ สุวรรณสังข์¹ ดนัย ลามคำ^{1*} พระณัฐวุฒิ พันทะลี² และ พระมหาวิรุช นิลเพ็ชร³
Theera Suwannasang¹, Danai Lamkham^{1*}, PhraNatthawut Phanthali² and PramahaWiruth Ninpecth³วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
26 กันยายน 2568 20 พฤศจิกายน 2568 21 พฤศจิกายน 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรที่มีชื่อขึ้นทะเบียนราษฎรเขตอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จาก การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-Test และ F-test (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

¹คณะรัฐศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต¹Faculty of Political Science, Department of Public Administration Pitchayabundit College²มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน²Mahamakut Buddhist University, Isan Campus³มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร³Mahamakut Buddhist University Yasothon Buddhist College

*Corresponding author E-mail:namedana@gmail.com

สะดวก ($\bar{X} = 3.14$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.06$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.66$) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปัจจัย, ความพึงพอใจ, ประชาชน, การให้บริการ, เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study basic information on factors affecting citizens' satisfaction with the services provided by registration and identification officers in Phu Kradueng District, and 2) study and compare factors affecting citizens' satisfaction with the services provided by registration and identification officers in Phu Kradueng District, Loei Province. This quantitative research was conducted. The sample consisted of 400 registered residents in Phu Kradueng District, Loei Province. The data were calculated using Taro Yamane's formula. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for analysis included percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included T-test and F-test (One Way ANOVA). Results showed that factors affecting the people's satisfaction towards the services of the registration and card officers in Phu Kradueng District, Loei Province found that the overall level was at a moderate level ($\bar{X} = 3.07$) when considering each aspect at a moderate level in all aspects as follows: Response to service recipients ($\bar{X} = 3.42$), amenities ($\bar{X} = 3.14$), confidence to service recipients ($\bar{X} = 3.06$), service providers ($\bar{X} = 2.66$). The results of comparison of factors affecting the people's satisfaction towards the services of the registration and card officers in Phu Kradueng District, Loei Province classified by gender, age, educational level and occupation found that overall, the people with gender, age, level Education and occupations were different. There were no different opinions on the services provided by the Registration and Card Department officers in Phu Kradueng District, Loei Province.

Keywords : factors, satisfaction, people, service, registration and card officers

บทนำ

การให้บริการประชาชนตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 76 ได้วางหลักไว้ว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐ อย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกัน ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และให้บริการประชาชนตาม หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการการ แผ่นดินพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนว ทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการ ตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก และเป็นธรรม และด้านการบริการ ประชาชน ทั้งนี้การให้บริการงานทะเบียนต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่างมีความ สำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ ชาติ ซึ่งการทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็น หลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การใช้พิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำ ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำ ทะเบียนเกาะ เป็นต้น 2) ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยกรณีนั้น ๆ 3) ด้านการเมือง ใช้ เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประ ชาชนในการเลือกตั้งต่าง ๆ 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน 5) ด้านการศึกษา ใช้ เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้าง อาคารเรียน 6) ด้านสาธารณสุขการใช้จดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การ หย่านั้นนับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว 7) ด้านสิทธิของประชาชน ซึ่งเอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะสัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพันธกรรม รวมทั้ง การจดทะเบียนครอบครัว การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม 8) ด้านการปกครองใช้ในการจัดตั้ง จังหวัด

อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากรการแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (บุญธรรม เลิศสุขีเกษม, 2551)

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการ ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคน ตั้งแต่เกิดจนตาย ได้กำหนดให้มีงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติ พ.ศ.2499 จากนั้นมีการประกาศใช้งานทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 จนมาถึงปัจจุบัน งานทะเบียนราษฎรโดยทั่วไปจะมีความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยกรณนั้นๆ (อัศมา สาและ, ประดิษฐ์ ดีวัฒนากุล และคณะ, 2568)

สำนักทะเบียนอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลยโดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถิ่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 4 ตำบล 54 หมู่บ้าน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อให้ผู้รับบริการ

ได้รับความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

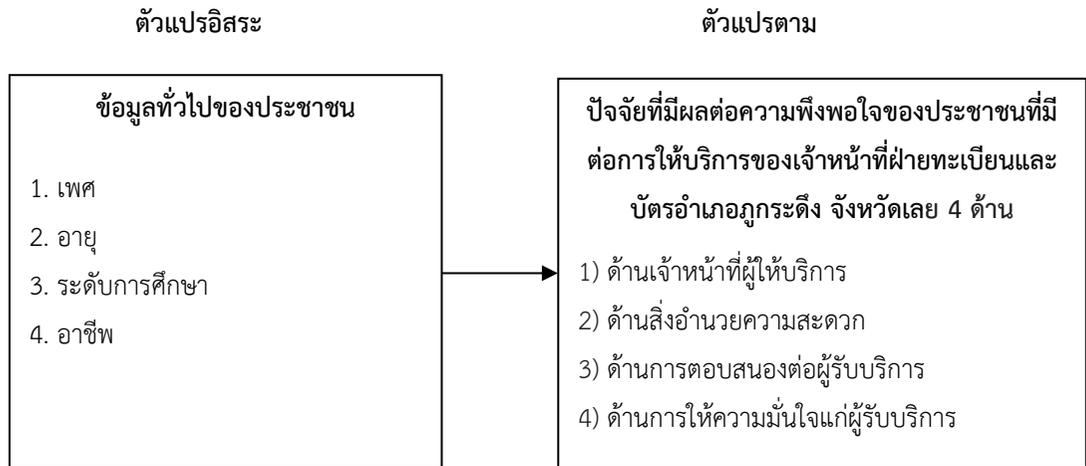
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานในการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาถึงเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง โดยการจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

แหล่งข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด จากประชากรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลวิจัย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิทยานิพนธ์ หรือสารนิพนธ์ ภาคนิพนธ์ หนังสือรายงานวิจัย และจากอินเทอร์เน็ต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีชื่อขึ้นทะเบียนราษฎรเขต อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย จำนวน 27,394 คน (สำนักทะเบียนอำเภอภูกระดึง, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการกำหนดตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรประมาณค่าสัดส่วนของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{\dots}$$

$$1 + N (e)^2$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{27,394}{1 + 27,394 (0.05)^2} \\ &= 394.24 \end{aligned}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ = 400 คน

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้ $e = 0.05$

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขต อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย โดยเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รวมข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวกเป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยที่มีความเที่ยงตรง และมีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปร ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น
3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้
4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.856

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากปฐมภูมิ (Primary Data) การศึกษานี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อมูลจากรายงานหรือการวิจัยที่มีผู้ได้กระทำไว้แล้ว รวมถึงแหล่งข้อมูลจากห้องสมุดตำรา หนังสือ อินเทอร์เน็ต
3. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเสร็จไปลงรหัส ป้อนข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่
 - 1.1 จำนวน (n)
 - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
 - 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบประชากรในเขตพื้นที่ อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 จบระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึงจังหวัดเลย โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย				
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.66	1.10	ปานกลาง	4
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.14	0.83	ปานกลาง	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.42	0.99	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.06	0.72	ปานกลาง	3
รวม	3.07	0.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.14$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.06$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.66$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 2 สรุปการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย

ปัจจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย		
เพศ	t-Test = 1.53	Sig = 0.13	ไม่แตกต่าง
อายุ	F-Test(ANOVA) = 0.35	Sig = 0.88	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F-Test(ANOVA) = 0.53	Sig = 0.71	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	F-Test(ANOVA) = 1.88	Sig = 0.50	ไม่แตกต่าง

*แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษิตตามตารางที่ 2 สรุปได้ว่าเพศของประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึงโดยรวมไม่แตกต่างกัน อายุของประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึงโดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึงโดยรวมไม่แตกต่างกัน และอาชีพของประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึงโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผู้ศึกษาได้นำองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.14$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.06$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.66$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย อาจมีการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ยังไม่ดีพอในบางเรื่องเช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ในเรื่องของการเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดียังไม่ดีพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหา มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชนยังไม่ครอบคลุม ดังนั้นควรมีการจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ยอมรับคำติชมของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของเทศบาลเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเหมาะสมอยู่พอควร เพราะผู้บริหารได้ให้นโยบายไว้ในการพัฒนาในด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แต่การให้บริการยังไม่ตอบสนองในการให้บริการต่อประชาชนได้อย่างเต็มที่ อาจด้วยเหตุผลนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน และการสาธารณสุขภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินันท์ จันตะณี และโยธี จันตะณี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากหลายส่วนที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ทั้งด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วแต่หากมีความพร้อมในการให้บริการมากกว่านี้จึงอาจทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริรัตน์ วัฒนุ และ คณะ (2566) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณี เชาวสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนทบุรี

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ประชาชนพอใจและการดูแลความสะดวก รวมไปถึงการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษา วรณี คุ่มบัว และ คณะ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา ขณะเดียวกันที่ผลการศึกษาแย้งกับงานวิจัยของ ทศพันธ์ อำนวย และ คณะ (2565) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ ซึ่งโดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และด้านอำนวยความสะดวกเป็นลำดับรองลงมาทางด้านเวลาตามลำดับ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.06 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย มีการให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในระยะเวลาที่กำหนด การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความขัดแย้งหรือความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณย์ ฐิตารีย์ และ ปิยะนุช ตันเจริญ (2565) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับส่วนราชการในระดับส่วนราชการนั้น ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนจากเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การรับฟังข้อคิดเห็น และการให้บริการข้อมูล กรณีที่มีการร้องเรียน การตอบสนองแก้ไขให้ลุล่วง หากได้รับการติดต่อสอบถามหรือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันก็ต้องตอบข้อมูลที่ได้กำหนดระยะเวลาของงานที่ได้กำหนดเวลาไว้แล้ว หรือการเปิดเผย

ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการโดยปกติให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อสามารถตรวจสอบได้ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.66 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนสำคัญของงานด้านบริการของแต่ละองค์กร จะต้องประกอบด้วยบุคลากร และบุคลากรนี้เองที่จะเป็น บุคคลที่คอยติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ไม่ว่าจะประชาชนมีความประสงค์ต้องการสิ่งใด บุคลากรด้านบริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการหรือแนะนำ พร้อมทั้งสามารถชี้แจงในด้านต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ทำให้ทราบอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่ง สอดคล้องกับ จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2556) การบริการในความหมายโดยทั่วไป หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย หน่วยงานยังมีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่าต่อองค์กร เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้ว มาทำการรีไซเคิลเพื่อให้ใช้งานได้ 2 ด้าน หรือการส่งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต จากแนวทางการปฏิบัติงานข้างต้น จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) ที่กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเกิดผลที่แท้จริง โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และ พัฒน์ศิณ สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริหารสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชนไม่ส่งผลใด ๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารินทร์ อู่อรุณ และ สวงค์ เสวตวัฒนา (2568) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาสี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศและรายได้ ต่อเดือนไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย” ทำให้ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นปัญหาต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้านที่ได้ศึกษา มา ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรแก้ไขปรับปรุงและยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมในเรื่องงานบริการต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ความพร้อมในการบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรมีการเร่งแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอาคารสถานที่ให้มีความพร้อม และให้มีความเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เช่น จัดหาโต๊ะเก้าอี้ จัดมุมที่นั่งรอให้มีความสะดวก สบาย จัดหาหนังสือพิมพ์วารสารไว้ให้ผู้รับบริการได้อ่านระหว่างนั่งรอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ**ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย กับอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเลย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2552). *คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับ การปฏิบัติงานระดับอำเภอ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://dspace.spu.ac.th/items/a0422bcb-222f-44c6-b665-6ef586265068>
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2556). *จิตวิทยาการบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คารินทร์ อู่อรุณ, และ สวงค์ เสวตวัฒนา. (2568). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี*. *วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 2 (2), 38–58. <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/JBURUS/article/view/1078>
- ทศพันธ์ อำนวย, ธนาคุณ มีโกศา, วีรชัย เฉียงพิมาย, วีรวุฒิ แซ่มซ้อย และ สำราญ ศรีคำมูล. (2565). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. *วารสารนิสิตวัง*, 23 (2), 12–20. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jonw/article/view/253629>
- อัมมารณ ศรีเคลือบ และ พัฒนาคิน สาเรงรัมย์. (2559). *การบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด*. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา ฉบับพิเศษ 1 “ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 ของวิทยาลัยนครราชสีมา*. 500-511. http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol2559No%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A9_43.pdf
- บุญธรรม เลิศสุชีเกษม. (2551). *คู่มือสำหรับข้าราชการกรมการปกครอง : ปลัดอำเภอ*. บพิธิการพิมพ์.
- มงคล รื่นเรืองฤทธิ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา*. [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยสยาม. <https://e-research.siam.edu/kb/peoples-satisfaction-towards-public-works-service/>
- วารุณี คุ่มบัว และ คณะ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา*. นครราชสีมา : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.
- วารุณี เขาวนัสสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนทบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้อัปเดต], มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์ และ ปิยะนุช ต้นเจริญ. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15 (1), 188–213. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/jhusocbru/article/view/1647>

- สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์. (2550). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์], มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุนารี แสนพยุห์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง], มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
<https://phothong101.go.th/data/Knowledge/Research/RESIDENTS%20SATISFACTION.Pdf>.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาการกรม.
- สำนักทะเบียนอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. (2567). *ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย*. อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย.
- อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชชา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และ โยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7 (1), 1-12. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jgsnsbc-journal/article/view/187672/131811>
- อัศมา สาและ, ประดิษฐ์ ติวัฒน์กุล และ อรอนงค์ แดงอ่อน. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี. *วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 3 (2), 22-44. <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/JMSNSTRU/article/view/818>
- อารีรัตน์ วัฒนุ, เกษมชัย สายเสมา, รสริน พอมไธสง และ วิจิตรา โพธิสาร. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 1 (1), 15-30. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2023.2>
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.