

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดน
ของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

CUSTOMER SATISFACTION OF BORDER PASS SERVICE AT SAKAEO
PROVINCIAL AUTHORITY

จรัญญา ยะถาวร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่า t-test, One-way ANOVA และ Multiple comparison ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ในส่วนของปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว แตกต่างหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ในระหว่างผู้ที่มีเพศและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน แต่ในขณะที่อายุ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“สืบเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-พ.ศ.2550) ซึ่งมุ่งที่จะสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการไทยให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง เอื้อต่อการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ได้ โดยยึดหลักประการสำคัญคือการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ คือ

- (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
- (2) ปรับบทบาท การกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Right sizing)

(3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)

(4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย (Democratic Governance)” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)

“ทั้งนี้ในการที่จะบรรลุเป้าประสงค์ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้นตามเป้าประสงค์หลักข้อที่ 1 ได้นั้น แนวทางหนึ่งก็คือภาครัฐจะต้องมีการจัดการระบบการอำนวยความสะดวกและการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อมารับบริการจากภาครัฐ เพราะแท้จริงแล้วหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยถูกตั้งขึ้นมาก็เพื่อที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนที่รับบริการนั่นเอง” (สำนักงาน ก.พ.ร.)

“แต่เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา ในระบบราชการไทย บทบาทของภาครัฐ คือ บทบาทของผู้ปกครองบ้านเมืองซึ่งมีความเชื่อแต่เดิมว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ในฐานะของ “เจ้าคนนายคน” และประชาชนผู้รับบริการอยู่ในฐานะค้อยกว่า เป็นผู้ที่ต้องมาพึ่งพาขอความช่วยเหลือประกอบกับบริการของภาครัฐเป็นไปในลักษณะของการผูกขาดเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ประชาชนไม่มีทางเลือกอื่น ขณะเดียวกัน การให้บริการของภาครัฐในอดีตก็ไม่ได้คำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพราะต้องประสบกับความยากลำบากนานาประการ เช่น เสียเวลารอคอยนาน มีขั้นตอนยุ่งยากล่าช้า ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสื่อมศรัทธาในการให้บริการของภาครัฐ จึงเป็นที่มาของการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (สำนักงาน ก.พ.ร.)

“การบริหารราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ การทำงานราชการที่ต้องยึดถือความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ” (สำนักงาน ก.พ.ร.)

“โดยสาระสำคัญแล้ว การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิถีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีมุมมองและหลักคิดว่าการบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด ไม่ได้ยึดถือเอาตามความคิดความต้องการและความสะดวกของข้าราชการหรือผู้ให้บริการ” (สำนักงาน ก.พ.ร.)

“จึงทำให้เกิดแนวความคิดของการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for

money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (public service orientation) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก” (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว นำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

3. สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ความหมายของประชากรคือ บุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสระแก้ว และเป็นผู้ที่มาใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2563 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ได้รับทราบถึงข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว และปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจดังกล่าว เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย วางแผน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 การกำหนดประชากรเป้าหมายและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดสระแก้ว ที่ได้มาใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยไม่สามารถหาขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ซึ่งถือว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดสระแก้ว ที่ได้มาใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้วทั้งหมดขนาดใหญ่มาก ผู้ทำวิจัยจึงกำหนดให้มีขนาดตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1963, อ้างถึงใน ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และนภคกร ร่มโพธิ์, 2557) โดยกำหนดให้มีค่า $p=0.5$ และจะทำให้ได้ขนาดตัวอย่างมากที่สุด โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนในขอบเขตร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตรการคำนวณ

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนประชากรตัวอย่างในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากขึ้น

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการทำงานวิจัย โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว โดยแบบสอบถามเป็นคำถามที่ใช้ประเมินค่า (Rating) ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) ซึ่งเป็นวิธีประเมินแบบรวมค่า (Summated Rating Scales) มี 5 ระดับ จำนวน 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้เสนอแนะเรื่องที่ควรแก้ไขปรับปรุงนอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้วในอนาคตต่อไป

6.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

6.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

6.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ การทดสอบ t-test (Independent Statistic) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD)

7. ผลการวิจัย

7.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ 5,000-10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายได้อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และเคยมาใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา เคยมาใช้บริการ 5-10 ครั้ง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และเคยมาใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

7.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 (SD=0.601) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้ มีค่าเฉลี่ย 4.39 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.34 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.32 และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 4.29

ด้านสถานที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัด ในด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการขณะรอคอย เช่น wifi ที่ห้องขะ น้ำดื่ม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.85

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ในด้านมีความชัดเจนในการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการเข้ารับบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ การจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.31 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.26 และมีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้โดยง่าย เช่น หมายเลขโทรศัพท์ Website หรือกล่องรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.02

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.676

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกัน กับประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.001 อายุ 20-30 ปี โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.001 อายุ 31-40 ปี โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.001 และอายุ 41-50 ปี โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.005 ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ที่แตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.030 ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจใน

ใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้วที่แตกต่างกับประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-10 ครั้ง โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.001 และมากกว่า 10 ครั้ง โดยมีค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.001

8. การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว” ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ชนะดา วิระพันธ์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ เอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ พรวิภา ตั้งฐันทาน (2554) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลงิ้วไร่หลวง จังหวัดสุโขทัย พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนไม่แตกต่างกัน เมื่อมี เพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน สำหรับประชาชนที่มี อายุ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดน แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการศึกษาแต่ไม่แตกต่างกันในด้านเพศและระดับการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในด้านสถานที่ให้บริการ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้บริการในขณะที่ประชาชนรอคอย เช่น wifi ที่เพียงพอ เป็นต้น

2. ในด้านกระบวนการในการให้บริการ ที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้ง่ายขึ้น เช่น หมายเลขโทรศัพท์ Website หรือกล่องรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น

10. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้วอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของประชาชน และจะได้นำผลการวิจัยมาทำการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการออกหรือต่ออายุหนังสือผ่านแดนของที่ทำการปกครองจังหวัดสระแก้วให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

11. บรรณานุกรม

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2553) ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรวิภา ตั้งฐินฐาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ.

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์, และ นภคธ ร่มโพธิ์. (2557). การวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: ฟิสิกเซ็นเตอร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.