

การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน

นางสาวกัญญา ปลิวอิสสระ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2554

Government Counter Service : New Pattern of Service
Provided by Government

Miss Kanya Plewissara



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2011

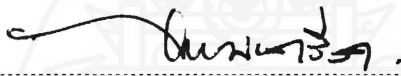
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน
ชื่อและนามสกุล นางสาวกัญญา ปลิวอิสสระ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2553

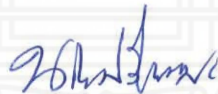
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



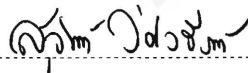
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พันเอกอิทธิเดช จันททัย)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน
ผู้วิจัย นางสาวกัญญา ปลิวอิสสระ **รหัสนักศึกษา** 2483010621 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่ของรัฐ (2) ศึกษาระดับการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่ของรัฐ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามพื้นที่ (4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) ศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน (6) ศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน รวม 443 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยวิธีนัยสำคัญต่ำสุด

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนจากเคาน์เตอร์บริการมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง การใช้บริการแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที (2) การบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีระดับการให้บริการดีกว่าด้านอื่นทุกด้านคือด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (3) เมื่อเปรียบเทียบการบริการของเคาน์เตอร์บริการตามพื้นที่ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบีซี จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นศูนย์การค้าเชียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ตามลำดับ (4) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่มีอายุ การศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ การอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะด้านเวลาการบริการ และความไม่สะดวกด้านสถานที่ในการกรอกเอกสาร และ (6) ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ได้แก่ ควรจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องให้พร้อมรองรับผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ควรจัดสรรและบริหารเวลาให้ยืดหยุ่นได้ ดูแลด้านพื้นที่ให้เพียงพอและสร้างบรรยากาศของความสะอาด งามตา และปลอดภัย อันเป็นการสร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีก

คำสำคัญ บริการรูปแบบใหม่ เคาน์เตอร์บริการประชาชน

Thesis title: Government Counter Service : New Pattern of Service Provided by Government
Researcher: Miss Kanya Plewissara; **ID :** 2483010621; **Degree:** Master of Public
Administration ; **Thesis advisors:** (1) Papavadee Montriwat, Associate Professor ;
(2) Narathip Sriram, Assistant Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The purposes of this study were: (1) study service recipients' behavior who received services at new pattern government counter service (2) study level of service delivered at new pattern government counter service (3) compare the service recipients' opinion on the serviced categorized by service location (4) compare the service recipients' opinion on the services of received categorized by personal factors (5) study the problems and obstacles related to the services delivered by government counter service (6) study the recommendations to improve and develop the government counter service.

Samples were 443 people who received services at government counter service. instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA. With LSD.

Research results revealed that (1) the service that recipients used most at government counter service was the application of identification cards, most recipients used services at counter service once a month, with than 10 minutes each time (2) in the overall view, the service was in very good levels, with the highest on service personnel, followed by the services delivered, and facilitations respectively (3) when compared recipients' opinions on services categorized by location, difference was found with 0.05 level of statistical significance, Big C Shopping Center, Nakhon Sawan province had the highest positive opinion on government counter service, followed by the Zeer Rangsit, in Pathum Thani province and Central World, Bangkok (4) when compared opinions by personal factors, it was that recipients with different age, education and income levels had different opinions with 0.05 statistically significant (5) problems and obstacles were service facilitation and the area to follow in the forms (6) recommendations were : related service components should be provided to foster recipients' convenience, service flexible time should be arranged, there should be sufficient coverage area, moreover, the impression of nice, convenient, and safe atmosphere should be emphasized so customers would return for the service.

Keywords: New Service pattern, Government counter service

กิตติกรรมประกาศ

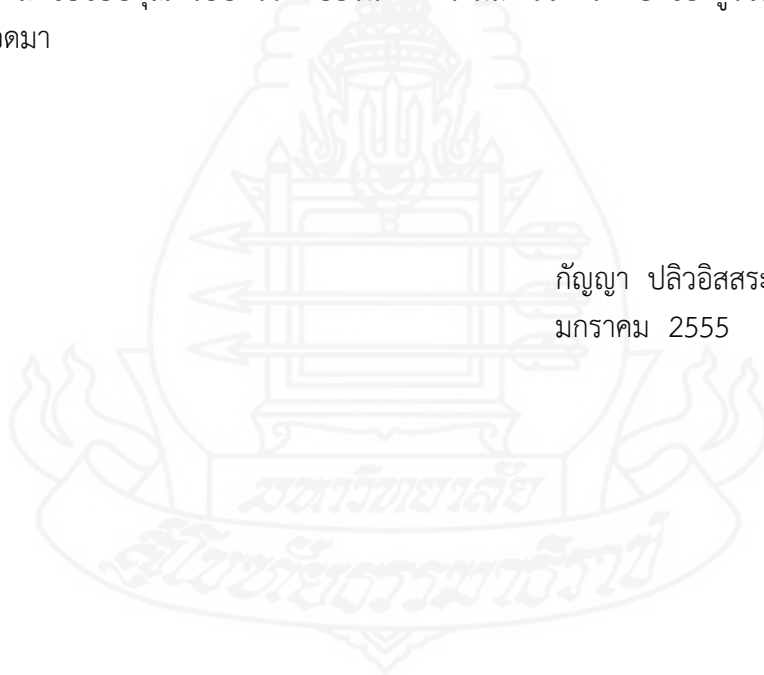
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีธรรม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอย่างดียิ่ง ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ พันเอกอิทธิเดช จันทโททัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำสาขาวิชา วิทยาการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้ให้กำลังใจในการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์เสมอมา และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ให้โอกาสในการเข้ารับการศึกษาคั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ปลูกฝังและสั่งสอนให้ผู้วิจัยรัก การศึกษา และขอขอบคุณครอบครัวที่คอยวันแห่งความสำเร็จการศึกษาของผู้วิจัย ด้วยความรัก และห่วงใยตลอดมา

กัญญา ปลิวอิสสระ

มกราคม 2555

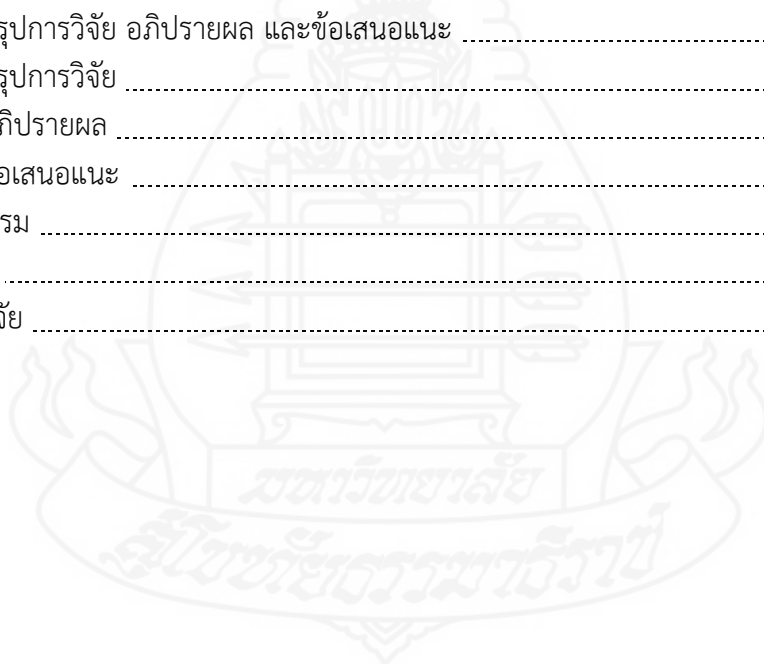


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	8
การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
การทดสอบเครื่องมือ.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	19
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	22
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามพื้นที่การให้บริการ	25
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามพื้นที่การให้บริการ	38
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	44
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ ประชาชนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้ บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	57
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปการวิจัย	60
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
ประวัติผู้วิจัย	85



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	19
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	21
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสื่อที่ประชาชนเปิดรับข่าวสาร	22
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ	23
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ	24
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการ	24
ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ศูนย์บริการเซ็นทรัลเวิลด์ เชียงรัฐรังสิต และบีกซี	25
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ด้านการให้บริการ	25
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก	27
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ด้านบุคลากร	28
ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	29
ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านการให้บริการ	29
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านการอำนวยความสะดวก	30
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านบุคลากร	31
ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ จังหวัดปทุมธานี	32
ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ปทุมธานี ด้านการอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ปทุมธานี ด้านบุคลากร	34
ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	35
ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี นครสวรรค์ ด้านการอำนวยความสะดวก	36
ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี นครสวรรค์ ด้านบุคลากร	37
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ ประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	38
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ ตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	38
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการ ของเคาน์เตอร์ บริการประชาชนตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	39
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	39
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ ตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	40
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ บริการด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากร ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ ตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	41
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้ บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน	41
ตารางที่ 4.34 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามศูนย์บริการ.....	42
ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีเพศต่างกัน.....	44
ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชนของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	44
ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	45
ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	45
ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการให้บริการ ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	46
ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	46
ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	47
ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มีอายุต่างกัน.....	47
ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชน ที่มีอายุต่างกัน.....	48
ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชนของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	48
ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการ ประชาชนในกลุ่มของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	49
ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	50
ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการบริการ ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	51
ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	51
ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน.....	52
ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากร ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	52
ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชนของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน.....	53
ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน.....	54
ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน.....	54
ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการให้บริการ ของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน.....	55
ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน.....	55
ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวก ของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน.....	57
ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน.....	56
ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากร ของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน.....	57
ตารางที่ 4.60 จำนวน และร้อยละของปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์ บริการประชาชน.....	57
ตารางที่ 4.61 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน.....	58

สารบัญภาพ

ภาพที่ 3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	หน้า 3
------------	----------------------------	--------



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) หมายถึง ศูนย์บริการร่วมภาครัฐในรูปแบบใหม่ซึ่งรวมบริการต่าง ๆ ของภาครัฐไว้ ณ จุดบริการที่ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกมากขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 5 ว่าด้วยเรื่อง “การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” มาตรา 30 และมาตรา 32 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน สามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และหมวด 7 “การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” มาตรา 39 และมาตรา 40 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการและเป็นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 ได้มีมติกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนำร่องด้านสาธารณสุขไปรษณีย์เกี่ยวกับการขออนุญาตสร้างบ้าน ขอเลขที่บ้าน ขออนุญาตใช้ไฟฟ้า น้ำประปา และขอหมายเลขโทรศัพท์ เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2547 และต่อมาคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2547 ได้มีมติเห็นชอบในแนวทางการดำเนินการขั้นตอนต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนารูปแบบให้บริการประชาชน โดยการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เพื่อนำบริการของภาครัฐเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชน ส่งผลให้ภาครัฐขยายการบริการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น ภาคเอกชนสามารถมีส่วนร่วมในการให้บริการ อันเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (Service Link) นำร่องเพื่อเป็นต้นแบบให้ส่วนราชการต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการในรูปแบบต่าง ๆ 4 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์บริการร่วมด้านสาธารณสุขไปรษณีย์ ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์ประชาชน (Government Counter Service : GCS) โดยศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้น มีการให้บริการ 3 ประเภท คือ การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการ

ให้บริการเบ็ดเสร็จ และในปี พ.ศ.2549 ก.พ.ร.ได้ดำเนินการผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้กระทรวง/จังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอย่างน้อย 1 แห่ง

ก.พ.ร ได้ดำเนินการผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัด จัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่น้อยกว่ากระทรวง/จังหวัดละ 1 แห่ง ทั้งนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำคู่มือ “แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549” แจกจ่ายให้กระทรวงและจังหวัด รวมทั้งเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ส่วนราชการให้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วย

งานของศูนย์บริการร่วมนั้นเป็นการบริการอย่างหนึ่ง และโดยที่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงเห็นเป็นความจำเป็นที่จะต้องหาแนวทางในการพัฒนาการบริการของศูนย์บริการร่วมให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตามวัตถุประสงค์ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพของการบริการให้มากขึ้นตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามการที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมได้นั้น จำเป็นต้องทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมเสียก่อน การศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว สำหรับใช้เป็นพื้นฐานในการพิจารณาพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการร่วมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่
- 2.2. เพื่อศึกษาระดับการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่
- 2.3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ ประชาชน จำแนกตามพื้นที่การให้บริการ
- 2.4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.5. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
- 2.6. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี หลักการต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโดยเฉพาะ การรับข่าวสารจากสื่อ กิจกรรมที่มาใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ และศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในด้านการบริการ การอำนวยความสะดวก และบุคลากรของศูนย์บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชน ผู้มาใช้บริการ ทั้ง 3 จุดให้บริการ จำนวน Infinity กลุ่มตัวอย่างรวม 443 คน กำหนดจากจากตารางของ Yamane

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาไว้ 3 แห่ง ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กทม. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ปทุมธานี หรือ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดปทุมธานี และ เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิกซี นครสวรรค์ หรือ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครสวรรค์

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

รวบรวมข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง พฤศจิกายน 2550

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) หมายถึง ศูนย์บริการภาครัฐในรูปแบบใหม่ ซึ่งรวมบริการต่างๆ ของภาครัฐ และเอกชนมาไว้ ณ จุดบริการที่ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกมากขึ้น ในที่นี้หมายถึงศูนย์บริการร่วม ปทุมธานี เซ็นทรัลเวิร์ล นครสวรรค์

5.2 ผู้รับบริการ หรือ ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

5.3 ผู้ให้บริการ หรือ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐและเจ้าหน้าที่ของเอกชน ผู้ที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และรวดเร็ว

5.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของประชาชน ผู้รับบริการ

5.5 การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน หมายถึง การบริการ การอำนวยความสะดวก บุคลากร

5.6 การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีความพร้อม การให้บริการอยู่

ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการมีความถูกต้อง การให้บริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ วันเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม

5.7 การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน ได้จัดอุปกรณ์หรือสิ่งของ รวมทั้งสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และช่วยให้การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ในที่นี้หมายถึง ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เอกสารชี้แจง/แนะนำอ่านเข้าใจง่าย การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง การให้คำแนะนำการรับบริการและการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว

5.8 บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพและให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร/อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา/ให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ

5.9 ความคิดเห็นของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร

5.10 พฤติกรรมการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน หมายถึง การรับข่าวสารจากสื่อ กิจกรรมที่มาใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ

5.11 การรับข่าวสารจากสื่อ หมายถึง สื่อที่ประชาชนได้รับ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ/แผ่นปลิว อินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อน ญาติ

5.12 กิจกรรมที่มาใช้บริการ หมายถึง การทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดสำเนารายการประวัติบุคคล การแจ้งเกิด/ตาย/ย้ายที่อยู่ การขอทะเบียนราษฎร การจดทะเบียนสมรส/หย่า การขอไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอเลขที่บ้าน การชำระภาษี การต่อสมุดประจำตัวคนพิการ การทำบัตรทอง 30 บาท การขอหนังสือรับรองนิติบุคคล การแจ้งความร้องทุกข์ การจองชื่อนิติบุคคล การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การขอตรวจสอบข้อมูลทางธุรกิจ การขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย การขอข้อมูลตำแหน่งงานว่าง การตรวจสอบสถานะการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การให้ข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภาครัฐ การต่อทะเบียนรถยนต์ การบริการไปรษณีย์ การชำระค่าสินค้าและบริการ การขอรับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การจองตัวยานพาหนะ

5.13 ความถี่ที่มาใช้บริการ หมายถึง ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง 2 ครั้ง 3 ครั้ง มากกว่า 3 ครั้ง

5.14 ระยะเวลาที่มาใช้บริการ หมายถึง ระยะเวลาที่มาใช้บริการ น้อยกว่า 10 นาที 11- 20 นาที 21 – 30 นาที มากกว่า 30 นาที

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 นำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงด้านการบริการสาธารณะ รวมทั้งพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 6.2 นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ได้ทำการศึกษาโดยครอบคลุมถึงแนวความคิด และทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้หลากหลายเช่น

บริการ หมายความว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ (องค์การการค้าของคุรุสภา 2536: 271)

บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ 2544: 8)

การบริการ หมายถึง ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548: 228)

การบริการหมายถึง กิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเอง (Stanton อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ 2544: 7)

โดยสรุปการบริการ หมายถึง การที่หน่วยงานดำเนินการให้บริการกับประชาชนเป็นระบบ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข

2.1 ความหมายของการบริการสาธารณสุข นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการสาธารณสุขไว้หลากหลายเช่น

บริการสาธารณสุข หมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน (ชาญชัย แสวงศักดิ์ 2547: 61-62)

การบริการสาธารณสุข หมายถึง บริการที่จัดขึ้นให้กับคนหมู่มาก อาจเป็นชุมชนหรือสังคมโดยรวม มีเป้าหมายไม่ใช่เพื่อตอบสนองความต้องการบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ฐปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ 2549: 5-6)

การบริการสาธารณสุข หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดี จะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้ตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ(Verma อังในเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2548: 225)

โดยสรุป การบริการสาธารณสุข หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งต่อบริการให้กับประชาชนเป็นระบบซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.2 ความสำคัญของการบริการสาธารณสุข

การให้บริการสาธารณสุขจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณสุขโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ 2548: 227)

การให้บริการมีความสำคัญ คือ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ 2544: 9-10)

โดยสรุปการบริการสาธารณสุขมีความสำคัญ ในการช่วยอำนวยความสะดวกช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสนองตอบความต้องการของประชาชน

2.3 คุณภาพการบริการสาธารณสุข

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้โดยที่สิ่งนั้นได้มาจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการที่ประหยัด(พูลสุข หิงคานนท์ 2549: 7)

บริการสาธารณสุข มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (ชาญชัย แสวงศักดิ์ 2547: 63-66)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค การที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น มิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีความหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ ประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมๆกันไปกับการยึดถือค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า (Millet อ่างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548: 229)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกันได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ทันเวลา (Timely service) คือการให้บริการที่ตรงต่อเวลาตรงต่อความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ค่านิยมสำคัญของการให้บริการสาธารณะเรื่องการยอมรับการร้องเรียน การบริการสาธารณะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือการออกไปจากการใช้บริการนั้น การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการจงรักภักดีต่อการใช้บริการต่อไป (Hirschman อ่างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548: 232)

การจัดบริการสาธารณะ ซึ่งไม่ว่าบริการนั้นจะจัดโดยหน่วยงานใด บริการที่จัดให้กับประชาชนต้องเป็นไปตามหลักสำคัญ 3 ประการต่อไปนี้ (ประยูร 2538 นันทวัฒน์ อ่างใน ฐปนรรต พรหมอินทร์ 2549: 14-16)

1. หลักความเสมอภาค ส่วนราชการต้องจัดสรรบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้สมควรได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์ตกแก่ผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ ไม่มีการให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ รวมทั้งต้องไม่กีดกันผู้หนึ่งผู้ใดที่สมควรได้รับการบริการออกไป กิจกรรมใดที่จัดทำเป็นบริการสาธารณะประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการนั้นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. หลักความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อชีวิตของประชาชน ความต้องการที่จะได้รับบริการนั้นจึงมีอยู่ตลอดเวลา บริการสาธารณะที่จัดสรรให้ประชาชนก็ต้องดำเนินการต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากบริการสาธารณะเหล่านี้หยุดชะงักลงย่อมทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนได้

3. หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชนในเรื่องการบริการสาธารณะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ จัดสรรบริการสาธารณะเหล่านี้ ต้องมีการปรับปรุงบริการให้เหมาะสมกับความต้องการประชาชนในแต่ละยุคสมัย บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นของสังคมด้วย โดยหน่วยงานผู้จัดบริการจำเป็นต้องปรับปรุงสินค้าหรือบริการสาธารณะให้สอดคล้องต่อเงื่อนไขของบริบทสังคมทั้งปวงภายในประเทศและบริบทแวดล้อมภายนอกประเทศ

คุณภาพการบริการสาธารณะ คือความมากน้อยของการที่องค์การสนองตอบความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้า หรือบริการ ปริมาณความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย(Friedlander and Piokle อ่างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2548: 255)

โดยสรุป คุณภาพการบริการสาธารณะ สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ผู้รับบริการแต่ละคน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานที่รวดเร็ว
3. การให้บริการที่พอเพียงต่อความต้องการ ได้แก่ การมีแสงสว่าง มีสถานที่ให้บริการเพียงพอ
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการโดยตลอด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้โดยตลอด การให้บริการโดยไม่ทอดทิ้ง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ การพัฒนาการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ

3. การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

3.1 ความเป็นมาของการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้ส่วนราชการในสังกัดที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องต่างๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงอย่างเดียว (www.opdc.go.th/gcs/คั่นคั้น 25/04/2553)

3.2 เคาน์เตอร์บริการประชาชน จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บริการประชาชนจังหวัดละ 1 แห่ง

3.3 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ที่ศึกษาได้แก่ เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้า เซ็นทรัลเวิร์ล กทม. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้า เซียร์รังสิต ปทุมธานี เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้า บิ๊กซี นครสวรรค์

3.3.1 การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กทม. มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

- 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีดังนี้
- 2) การบริการข้อมูลข่าวสารราชการ
- 3) การให้บริการแนะนำธุรกิจอุตสาหกรรม
- 4) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุดิบอันตราย
- 5) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายโรงงาน
- 6) การชำระค่าปรับใบสั่งจราจร
- 7) การรับแจ้งความเป็นหลักฐาน
- 8) การรับแจ้งเอกสารหาย
- 9) การนัดจดทะเบียนล่วงหน้าเกี่ยวกับที่ดิน
- 10) การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ

รัฐบาล

- 11) การรับชำระภาษีรถทั่วประเทศ
- 12) การค้นหาตำแหน่งงานว่าง
- 13) การขอหนังสือรับรองนิติบุคคล และการจองชื่อนิติบุคคล

3.3.2 การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต ปทุมธานี ใช้ชื่อว่า ศูนย์บริการร่วมจังหวัดปทุมธานี มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

- 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีดังนี้
 - (1) งานทำบัตรประชาชน
 - (2) งานทะเบียนราษฎร
 - (3) งานต่อทะเบียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์

(4) งานบริการจัดหางานแก่คนงาน

(5) งานต่อสมุดประจำตัวคนพิการ

(6) งานบริการไปรษณีย์

2) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ มีดังนี้

(1) งานลงทะเบียนสมัครงานต่างประเทศ

(2) งานลงทะเบียนรับสมัครการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

(3) งานลงทะเบียนรับสมัครลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

เนื่องจากการทำงาน และผู้ประกันตนทุพพลภาพ ที่ประสงค์จะเข้ารับการศึกษาฟื้นฟูสมรรถภาพ

(4) งานติดตามสิทธิประโยชน์และแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ของแรงงาน

ไทยที่ ไปทำงานต่างประเทศ

(5) งานรับคำร้องเรียนตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

(6) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

(7) งานรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

(8) งานรับข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟผ.

3) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

(1) งานบริการค้นหาตำแหน่งงานด้วยตู้ Touch Screen

(2) งานให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน

(3) งานให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม

(4) งานให้ข้อมูลบริการทางสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น เด็ก

เยาวชน คนพิการฯ

(5) งานถ่ายแบบแปลนบ้านสำเร็จรูป

(6) งานบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว

3.3.3 การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี

นครสวรรค์ ใช้ชื่อว่า ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครสวรรค์ มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้

1) สำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

2) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์

3) กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

4) องค์การโทรศัพท์ (TOT)

ประเภทงานบริการมีดังนี้

1) ทำบัตรประจำตัวประชาชน

2) จดทะเบียนสมรส

3) เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล

4) แจ้งย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน(ทั้งใน-นอกเขตเทศบาลเมือง

นครสวรรค์)

5) คัดร็บรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน

6) แปลเอกสารทางการทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ

- 7) ติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน, Internet ความเร็วสูง รับชำระค่าไฟฟ้า โทรศัพท์
บัตรเครดิต ฯลฯ
- 8) บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานของกระทรวงแรงงาน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศฉราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ ในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถ ให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่าจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงาน ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

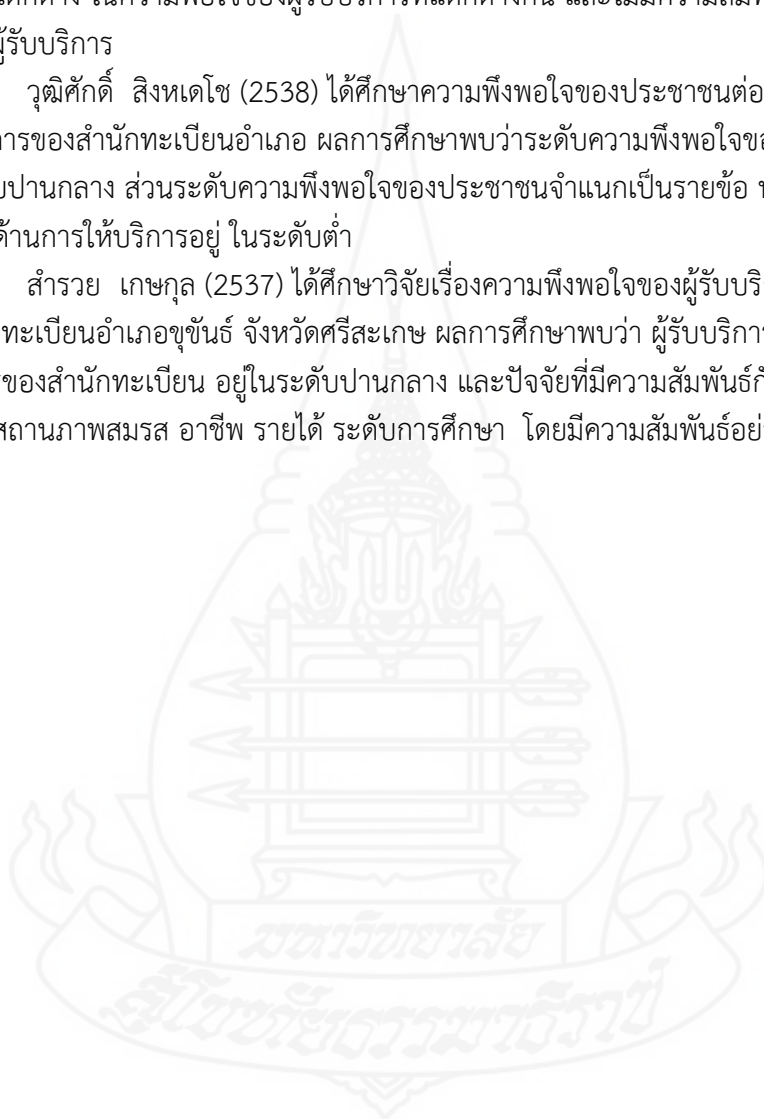
ณัฐวรา บัวเกษ (2545) ได้ศึกษาการประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตราชเทวีมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน และงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักร มีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ของการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตราชเทวี และสำนักงานเขตจตุจักร พบว่าในงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ 0.05 ในงานยื่นแบบประเมินและชำระภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เฉพาะด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านความพึงพอใจใน บริการเท่านั้น ส่วนด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในการให้บริการ และความต่อเนื่องของการบริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 การศึกษาความสามารถในการดำเนินงานบริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า สำนักงานเขตราชเทวีสามารถให้บริการประชาชนได้ในระดับที่ประชาชนพอใจ

จิราภา ริวเหลือง(2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงาน เขต กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจาก สำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่าง ในความพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วุฒิสักดิ์ สิงหนะโช (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายข้อ ทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

สำรววย เกษกุล (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียน อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบของการบริการคือ การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่การให้บริการ โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำนวน 3 แห่ง คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดปทุมธานี ศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าบิ๊กซี นครสวรรค์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ขนาดประชากรแบบ Infinity ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 443 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาผู้มาใช้บริการจากศูนย์บริการรวมทั้ง 3 แห่งดังนี้

- 1.2.1 ศูนย์บริการร่วม ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ จำนวน 149 คน
- 1.2.2 ศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดปทุมธานี จำนวน 147 คน
- 1.2.3 ศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 147 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาของผู้ตอบ

แบบสอบถาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม สื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยกำหนดคะแนนตามระดับต่าง ๆ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

การแปลความหมายคะแนนที่ได้เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายความว่า	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายความว่า	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายความว่า	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายความว่า	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายความว่า	อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยคำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน คำถามเป็นแบบปลายปิด ส่วนคำถามเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ

เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นคำถามแบบให้ใส่ลำดับที่ (Rank) และคำถามปลายเปิด (Open-ended)

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (wording) เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 2 ท่านได้แก่

3.1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิกการศึกษา

วุฒิกการศึกษา ศศ.บ.,พ.บ.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)(เกียรตินิยม),ค.ด.

(อุดมศึกษา)จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์

3.1.2 อาจารย์กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

ตำแหน่ง อาจารย์

วุฒิกการศึกษา ศศ.บ.(รัฐศาสตร์),ศศ.ม.(รัฐศาสตร์),น.บ.,น.ม.(กฎหมาย

มหาชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการจากศูนย์บริการร่วมเคาน์เตอร์บริการประชาชนบางใหญ่ชิตี จ.นนทบุรี จำนวน 30 หน่วยตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.97

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ให้บริการทั้ง 3 แห่ง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง สามารถรวบรวมข้อมูลได้ 443 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และรายงานต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

5.2 สร้างคู่มือลงรหัส

5.3 นำแบบสอบถามมาบันทึกข้อมูลและลงรหัสตามคู่มือ

5.4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ

5.4.1 **ข้อมูลทั่วไป** วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.4.2 **ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน** วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.4.3 **การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน** วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชนในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ตลอดจนเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนจำแนกตามพื้นที่การให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนจำแนกตามพื้นที่การให้บริการ

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	44.9
หญิง	244	55.1
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 443 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 เป็นเพศหญิง ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่เป็น มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	61	14.0
21 – 30 ปี	203	46.5
31 – 40 ปี	91	20.8
41 – 50 ปี	53	12.1
มากกว่า 50 ปี	29	6.6
รวม	437	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี โดยมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14 เป็นผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	40	9.1
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	93	21.2
อนุปริญญา หรือ ปวส.	113	25.7
ปริญญาตรี	167	38.1
สูงกว่าปริญญาตรี	26	5.9
รวม	439	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. โดยมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	57	12.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	11.1
พนักงานภาคเอกชน	114	26.0
ประกอบอาชีพส่วนตัว	49	11.1
เกษตรกร	16	3.6
รับจ้าง	72	16.3
นักศึกษา	71	16.1
อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ	13	2.9
รวม	441	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เป็นพนักงานภาคเอกชน รองลงมาเป็นผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง โดยมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 เป็นผู้ที่ เป็นนักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 เป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพส่วนตัวเท่ากัน โดยมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 เป็นเกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	195	44.6
10,001 – 20,000 บาท	149	34.0
20,001 – 30,000 บาท	50	11.4
30,001 – 40,000 บาท	36	8.2
อื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีรายได้	8	1.8
รวม	438	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 เป็นผู้ที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท โดยมีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 34 เป็นผู้ที่ มีรายได้ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 เป็นผู้ที่ มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และเป็นผู้ที่ มีรายได้ในช่วงอื่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

จากการศึกษาการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแยกเป็นสื่อที่เปิดรับข่าวสารของประชาชน กิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับบริการจากเคาน์เตอร์บริการประชาชน ความถี่ที่ประชาชนเข้ามารับบริการจากเคาน์เตอร์บริการประชาชน ระยะเวลาที่ประชาชนใช้บริการแต่ละครั้ง และคะแนนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสื่อที่ประชาชนเปิดรับข่าวสาร

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	64	14.4
วิทยุ	12	2.7
หนังสือพิมพ์	26	5.9
แผ่นพับ / แผ่นปลิว	38	8.6
อินเทอร์เน็ต	36	8.1
ป้ายประชาสัมพันธ์	134	30.2
เพื่อน / ญาติ	237	53.5
อื่น ๆ	5	1.1
รวม	552	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้หลายข้อ

ตารางที่ 4.6 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ทราบข่าวการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการผ่านเพื่อนหรือญาติ โดยมีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นผู้ที่ทราบข่าวจากป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 เป็นผู้ที่ทราบข่าวจากโทรทัศน์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 เป็นผู้ที่ทราบข่าวจากแผ่นพับหรือแผ่นปลิว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 เป็นผู้ที่ทราบข่าวจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 เป็นผู้ที่ทราบข่าวจากวิทยุ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ

กิจกรรมที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การทำบัตรประจำตัวประชาชน	221	49.9
การคัดสำเนารายการประวัติบุคคล	61	13.8
การแจ้งเกิด/ตาย/ย้ายที่อยู่	26	5.9
การขอทะเบียนราษฎร	33	7.4
การจดทะเบียนสมรส/หย่า	15	3.4
การขอไฟฟ้า/ประปา/โทรศัพท์	14	3.2
การขออนุญาตก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง	7	1.6
การขอเลขที่บ้าน	14	3.2
การชำระภาษี	24	5.4
การต่อสมุดประจำตัวคนพิการ	7	1.6
การทำบัตรทอง (30 บาท)	17	3.8
การขอหนังสือรับรองนิติบุคคล	34	7.7
การแจ้งความ/ร้องทุกข์	71	16
การจองซื้อนิติบุคคล	5	1.1
การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	9	2
การขอตรวจสอบข้อมูลทางธุรกิจ	14	3.2
การขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย	37	8.4
การขอข้อมูลตำแหน่งงานว่าง	37	8.4
การตรวจสอบสถานะการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	13	2.9
การให้ข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภาครัฐ	16	3.6
การต่อทะเบียนรถยนต์	37	8.4
การบริการไปรษณีย์	43	9.7
การชำระค่าสินค้าและบริการ	23	5.2
การขอรับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	14	3.2
การจองตั๋วยานพาหนะ	11	2.5
อื่น ๆ	4	0.9
รวม	807	100

หมายเหตุ เลือกลงตอบได้หลายข้อ

ตารางที่ 4.7 พบว่า กิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลมาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ การทำบัตรประชาชน โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลมาใช้บริการ 221 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 รองลงมา คือ การแจ้งความหรือร้องทุกข์ มีจำนวนผู้มาใช้บริการ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 16 การคัดสำเนารายการประวัติบุคคลจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 การบริการไปรษณีย์จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	316	71.7
2 ครั้ง	84	19.0
3 ครั้ง	17	3.9
มากกว่า 3 ครั้ง	24	5.4
รวม	441	100.0

ตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 มาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ 1 ครั้ง รองลงมา คือ มีการมาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ 2 ครั้ง โดยมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19 มาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และมาใช้บริการ 3 ครั้งจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	191	43.5
11 – 20 นาที	156	35.5
21 – 30 นาที	50	11.4
มากกว่า 30 นาที	42	9.6
รวม	439	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ให้ส่วนใหญ่จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาทีในการเข้ารับบริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน รองลงมา คือ ใช้เวลา 11 – 20 นาทีในการเข้ารับบริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ 21 – 30 นาที จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และใช้เวลาในการเข้ารับบริการมากกว่า 30 นาทีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนจำแนกตามพื้นที่ การให้บริการ

3.1 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของเคาน์เตอร์บริการประชาชนใน ภาพรวม

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ศูนย์บริการเซ็นทรัลเวิร์ล เชียงใหม่ และบึงกุ่ม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านการบริการ	3.95	0.62	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.79	0.75	มาก
ด้านบุคลากร	4.07	0.66	มาก
รวม	3.95	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการให้บริการ
ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.95 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.07 รองลงมาคือ ด้าน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านการอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.79

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ด้านการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ค่า เฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	99 (22.3)	261 (58.9)	78 (17.6)	5 (1.1)	-	4.02	0.67	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตาม กำหนดระยะเวลา	108 (24.4)	229 (51.8)	89 (20.1)	16 (3.6)	-	3.97	0.77	มาก
3. การบริการเป็นแบบจุด เดียวเบ็ดเสร็จ	106 (24.0)	254 (57.5)	67 (15.2)	14 (3.2)	1 (0.2)	4.02	0.73	มาก
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือ และ เทคโนโลยีมีความพร้อม	102 (23.0)	237 (53.5)	60 (13.5)	21 (4.7)	23 (5.2)	3.84	1.00	มาก
5. การให้บริการอยู่ภายใต้ มาตรฐานเดียวกัน	77 (17.4)	258 (58.2)	90 (20.3)	13 (2.9)	5 (1.1)	3.88	0.76	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. การให้บริการมีความถูกต้อง	100 (22.6)	241 (54.5)	92 (20.8)	8 (1.8)	1 (0.2)	3.98	0.73	มาก
7. การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	93 (21.0)	244 (55.2)	87 (19.7)	17 (3.8)	1 (0.2)	3.93	0.76	มาก
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม	78 (17.8)	255 (58.1)	83 (18.9)	13 (3.0)	10 (2.3)	3.86	0.82	มาก
9. การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ	95 (21.5)	239 (54.2)	89 (20.2)	15 (3.4)	3 (0.7)	3.93	0.78	มาก
10. วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	89 (20.2)	256 (58.0)	81 (18.4)	13 (2.9)	2 (0.5)	3.95	0.74	มาก
ภาพรวมด้านการให้บริการ						3.80	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมด้านการให้บริการ ประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ประเด็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน	81 (18.3)	218 (49.2)	68 (15.3)	48 (10.8)	28 (6.3)	3.62	1.10	มาก
12. ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน	72 (16.3)	219 (49.5)	77 (17.4)	43 (9.7)	31 (7.0)	3.58	1.09	มาก
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	82 (18.6)	229 (51.9)	82 (18.6)	24 (5.4)	24 (5.4)	3.73	1.00	มาก
14. เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย	73 (16.5)	243 (55.0)	102 (23.1)	18 (4.1)	6 (1.4)	3.81	0.80	มาก
15. การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม	92 (20.9)	222 (50.3)	101 (22.9)	22 (5.0)	4 (.9)	3.85	0.84	มาก
16. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง	88 (19.9)	227 (51.2)	105 (23.7)	18 (4.1)	5 (1.1)	3.85	0.82	มาก
17. การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม	78 (17.6)	243 (55.0)	99 (22.4)	20 (4.5)	2 (.5)	3.85	0.77	มาก
18. การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	108 (24.4)	227 (51.2)	96 (21.7)	11 (2.5)	1 (.2)	3.97	0.76	มาก
ภาพรวมด้านการอำนวยความสะดวก						3.60	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง และการให้คำแนะนำการรับบริการและการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนประเด็นที่ประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการประชาชนให้การบริการได้ดีที่สุดได้แก่ ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ด้านบุคลากร

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
19. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	136 (30.8)	221 (50.0)	78 (17.6)	6 (1.4)	1 (0.2)	4.10	0.74	มาก
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม	150 (33.9)	202 (45.7)	81 (18.3)	9 (2.0)	-	4.12	0.77	มาก
21. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี	126 (25.8)	243 (55.0)	67 (15.2)	6 (1.4)	-	4.11	0.69	มาก
22. เจ้าหน้าที่ที่สามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	122 (27.5)	235 (53.0)	78 (17.6)	8 (1.8)	-	4.06	0.72	มาก
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการแก้ไข ปัญหา / ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ	120 (27.1)	243 (55.0)	70 (15.8)	8 (1.8)	1 (0.2)	4.07	0.72	มาก
24. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	125 (28.4)	228 (51.8)	75 (17.0)	11 (2.5)	1 (0.2)	4.06	0.76	มาก
25. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	130 (29.3)	223 (50.3)	81 (18.3)	9 (2.0)	-	4.07	0.74	มาก
26. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการบริการ	128 (28.9)	200 (45.1)	94 (21.2)	16 (3.6)	5 (1.1)	3.97	0.86	มาก
ภาพรวมด้านบุคลากร						3.91	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวมด้านบุคลากร ประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ

(ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนประเด็นที่ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพการบริการประชาชนยังให้การบริการด้อยกว่าประเด็นอื่นได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

3.2 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ

ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านการให้บริการ	3.54	0.59	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.31	0.70	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.65	0.49	มาก
รวม	3.50	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก(ค่าเฉลี่ย 3.65)รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย3.54) และด้านอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย3.31)

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.72	0.59	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	3.56	0.65	มาก
3. การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.60	0.67	มาก
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม	3.30	1.09	ปานกลาง
5. การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน	3.44	0.82	มาก
6. การให้บริการมีความถูกต้อง	3.57	0.68	มาก
7. การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	3.54	0.69	มาก
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม	3.48	0.85	มาก
9. การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ	3.57	0.82	มาก
10. วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.57	0.68	มาก
รวม	3.54	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ เห็นว่าการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจนดีมากกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ประเด็นอุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อมเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านการอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
11. ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน	2.88	1.17	ปานกลาง
12. ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน	2.82	1.17	ปานกลาง
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.18	1.07	ปานกลาง
14. เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย	3.48	0.70	มาก
15. การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม	3.44	0.67	มาก
16. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง	3.48	0.66	มาก
17. การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม	3.56	0.61	มาก
18. การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	3.60	0.58	มาก
รวม	3.31	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ เห็นว่า การให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็วดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาเป็นประเด็น การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
19. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.67	0.55	มาก
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่าง เหมาะสม	3.65	0.61	มาก
21. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี	3.70	0.54	มาก
22. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน	3.68	0.56	มาก
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา / ให้ คำแนะนำในเรื่องต่างๆ	3.67	0.59	มาก
24. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.61	0.62	มาก
25. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เหมาะสม	3.62	0.55	มาก
26. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	3.58	0.58	มาก
รวม	3.65	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ เห็นว่า การให้บริการด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

3.3 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์การค้า เซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านการให้บริการ	4.00	0.59	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.80	0.78	มาก
ด้านบุคลากร	4.06	0.63	มาก
รวม	3.97	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.06)รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.00) และด้านอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย3.80)

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.10	0.78	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	4.09	0.90	มาก
3. การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.10	0.79	มาก
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม	3.90	1.02	มาก
5. การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน	3.94	0.70	มาก
6. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.01	0.75	มาก
7. การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	3.90	0.80	มาก
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.85	มาก
9. การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ	3.87	0.79	มาก
10. วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	0.81	มาก
รวม	4.00	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในด้านการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ

ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา คือ วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปทุมธานี ด้านการอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
11. ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน	3.74	0.98	มาก
12. ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน	3.72	0.96	มาก
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.73	0.99	มาก
14. เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย	3.81	0.99	มาก
15. การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	1.01	มาก
16. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละ กิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง	3.78	1.02	มาก
17. การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอก เอกสารมีความเหมาะสม	3.78	0.98	มาก
18. การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	3.97	0.91	มาก
รวม	3.80	.78	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ในด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการ เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการใน ประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด คือ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ป้ายประกาศแนะนำการ บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเชียรรังสิต ปทุมธานี ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
19. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.10	0.80	มาก
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่าง เหมาะสม	4.18	0.84	มาก
21. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี	4.18	0.73	มาก
22. เจ้าหน้าที่ที่มีความ สามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน	4.07	0.79	มาก
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา / ให้ คำแนะนำในเรื่องต่างๆ	4.03	0.73	มาก
24. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.03	0.76	มาก
25. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เหมาะสม	4.05	0.78	มาก
26. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการ	3.82	1.05	มาก
รวม	4.06	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ในด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชน ณ ศูนย์การค้าเชียรรังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ
ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการ
ให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการ
บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

3.4 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิกซี จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิกซี จังหวัดนครสวรรค์

ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านการให้บริการ	4.31	0.43	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.26	0.40	มาก
ด้านบุคลากร	4.51	0.54	มากที่สุด
รวม	4.36	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิกซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.51)รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.31) และด้านอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย4.26)

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิกซี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.27	0.47	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา	4.27	0.53	มากที่สุด
3. การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4.35	0.51	มากที่สุด
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม	4.33	0.49	มากที่สุด
5. การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน	4.26	0.50	มากที่สุด
6. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.35	0.51	มากที่สุด
7. การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	4.36	0.52	มากที่สุด
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม	4.29	0.49	มากที่สุด
9. การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ	4.34	0.49	มากที่สุด
10. วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	0.50	มากที่สุด
รวม	4.31	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ในด้านการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบีทีซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.35) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบีทีซี นครสวรรค์ ด้านการอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
11. ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน	4.26	0.55	มากที่สุด
12. ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน	4.22	0.49	มากที่สุด
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.28	0.52	มากที่สุด
14. เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย	4.15	0.49	มาก
15. การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	0.52	มากที่สุด
16. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง	4.28	0.49	มากที่สุด
17. การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม	4.20	0.52	มาก
18. การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	4.35	0.55	มากที่สุด
รวม	4.26	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ในด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบีทีซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบีที นครสวรรค์ ตำบลบุคลากร

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
19. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.53	0.59	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่าง เหมาะสม	4.52	0.57	มากที่สุด
21. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี	4.44	0.59	มากที่สุด
22. เจ้าหน้าที่ที่มีความ สามารถในการสื่อสาร / อธิบาย ขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน	4.44	0.59	มากที่สุด
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา / ให้ คำแนะนำในเรื่องต่างๆ	4.52	0.57	มากที่สุด
24. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.54	0.58	มากที่สุด
25. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เหมาะสม	4.54	0.56	มากที่สุด
26. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	4.51	0.59	มากที่สุด
รวม	4.51	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ในด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชน ณ ศูนย์การค้าบีที จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ
ของด้านการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความ
เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 4.53) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็น
อย่างดี และ เจ้าหน้าที่ที่มีความ สามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน
(ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามพื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
ในสถานที่ ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	143	3.59	0.60	99.080*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	135	4.27	0.74	
ศูนย์การค้าบีคี่ จังหวัดนครสวรรค์	145	4.60	0.51	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 99.080 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 นั่นคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกันทั้ง 3 แห่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า สถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

การพิจารณาว่ากลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ศูนย์การค้า		
		เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	เซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	บีคี่ จังหวัด นครสวรรค์
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	3.59	-	-0.672*	-1.005*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	4.27	0.672*	-	-0.333*
ศูนย์การค้าบีคี่ จังหวัดนครสวรรค์	4.60	0.333*	1.005*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และแตกต่างจากผู้ใช้บริการศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	145	3.62	0.66	66.614*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	140	4.26	0.75	
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	147	4.44	0.51	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกันทั้ง 3 แห่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ศูนย์การค้า		
		เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	เซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	บิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	3.62	-	-0.637*	-0.822*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	4.26	0.637*	-	-0.185*
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	4.44	0.822*	0.185*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และแตกต่างจากผู้ใช้บริการศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	147	3.35	0.84	68.488*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	143	3.91	0.99	
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	146	4.46	0.53	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกันทั้ง 3 แห่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ศูนย์การค้า		
		เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	เซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	บิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	3.35	-	-0.562*	-1.105*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	3.91	0.562*	-	-0.543*
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	4.46	1.105*	0.543*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ มีความเห็นแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และแตกต่างจากผู้ใช้บริการศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	149	3.71	0.52	67.281*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	142	4.27	0.82	
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	146	4.57	0.56	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกันทั้ง 3 แห่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการที่ต่างกัน

สถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ศูนย์การค้า		
		เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	เซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	บิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ	3.71	-	-0.563*	-0.857*
ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี	4.27	0.563*	-	-0.294*
ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์	4.57	0.857*	0.294*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของกลุ่มผู้ใช้บริการในสถานที่ให้บริการตามศูนย์บริการทั้ง 3 กลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการในศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และแตกต่างจากผู้ใช้บริการศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามศูนย์บริการ

ภาพรวม	ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ			ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี			ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ	3.54	0.59	มาก	4.00	0.59	มาก	4.31	0.43	มากที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.31	0.70	ปานกลาง	3.80	0.78	มาก	4.26	0.40	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	3.65	0.49	มาก	4.06	0.63	มาก	4.51	0.54	มากที่สุด
ภาพรวม	3.50	0.52	มาก	3.97	0.56	มาก	4.36	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 รองลงมาเป็นการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประชาชนเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ส่วนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ถึงแม้ว่าประชาชนจะเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่ประชาชนเห็นว่าบริการดีที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่ประชาชนเห็นว่าบริการดีที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ด้านการบริการและด้านการอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานครนั้น พบว่าประชาชนเห็นว่าด้านการบริการและด้านบุคลากร เคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการในระดับดีมากที่สุด แต่ในด้านการอำนวยความสะดวกประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการในระดับดีปานกลางเท่านั้น

เมื่อพิจารณาด้านการบริการ จะเห็นว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ และศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานีมีความเห็นแตกต่างกันมากกว่า

เมื่อพิจารณาด้านการอำนวยความสะดวก จะเห็นว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ และศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานีมีความเห็นแตกต่างกันมากกว่า

เมื่อพิจารณาด้านบุคลากร จะเห็นว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ จะมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มีความเห็นแตกต่างกันมากกว่า



ตอนที่ 5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านเพศต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของเคาน์เตอร์
บริการประชาชนของประชาชนที่มีเพศต่างกัน

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	องศา อิสระ	ค่าสถิติ ที่
ชาย	190	3.92	0.61	421	-0.968
หญิง	233	3.97	0.61		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันในภาพรวมมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 21 ปี	57	4.17	0.61	4.708*
21 – 30 ปี	193	3.86	0.59	
31 – 40 ปี	88	3.98	0.55	
41 – 50 ปี	51	3.85	0.73	
มากกว่า 50 ปี	28	4.21	0.54	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 4.708 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของผู้ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มอายุใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ
เคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 21 ปี	4.17	-	0.311*	0.184	0.313*	-0.043
21 – 30 ปี	3.86	-0.311*	-	-0.127	0.002	-0.354*
31 – 40 ปี	3.98	-0.184	0.127	-	0.129	-0.227
41 – 50 ปี	3.85	-0.313*	-0.002	-0.129	-	-0.356*
มากกว่า 50 ปี	4.21	0.043	0.354*	0.227	0.356*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21- 30 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

5.2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านอายุต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 21 ปี	60	4.16	0.61	4.031*
21 – 30 ปี	198	3.89	0.58	
31 – 40 ปี	89	3.92	0.59	
41 – 50 ปี	51	3.83	0.78	
มากกว่า 50 ปี	28	4.22	0.67	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 4.031 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการให้บริการมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มอายุใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการให้บริการแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการให้บริการของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 21 ปี	4.16	-	0.269*	0.235*	0.331*	-0.061
21 – 30 ปี	3.89	-0.269*	-	-0.033	0.062	-0.330*
31 – 40 ปี	3.92	-0.235*	0.033	-	0.095	-0.297*
41 – 50 ปี	3.83	-0.331*	-0.062	-0.095	-	-0.392*
มากกว่า 50 ปี	4.22	0.061	0.330*	0.297*	0.392*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความคิดเห็นด้านการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีมีความแตกต่างจากกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มผู้มีอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มผู้มีอายุ 41 – 50 ปี ความคิดเห็นด้านการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และแตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 21 ปี	60	3.99	0.78	3.287*
21 – 30 ปี	200	3.89	0.58	
31 – 40 ปี	90	3.85	0.70	
41 – 50 ปี	51	3.66	0.86	
มากกว่า 50 ปี	29	4.06	0.66	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 3.287 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชน มีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มอายุใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 21 ปี	3.99	-	0.289*	0.139	0.328*	-0.077
21 – 30 ปี	3.89	-0.289*	-	-0.150	0.039	-0.367*
31 – 40 ปี	3.85	-0.139	0.150	-	0.189	-0.216
41 – 50 ปี	3.66	-0.328*	-0.039	-0.189	-	-0.405*
มากกว่า 50 ปี	4.06	0.077	0.367*	0.216	0.405*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี ความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปีและกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 21 ปี	59	4.31	0.66	5.707*
21 – 30 ปี	200	3.94	0.66	
31 – 40 ปี	91	4.12	0.56	
41 – 50 ปี	52	4.05	0.74	
มากกว่า 50 ปี	29	4.36	0.60	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 5.707 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชน มีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มอายุใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านบุคลากรแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชน
ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 21 ปี	4.31	-	0.367*	0.181	0.259*	-0.057
21 – 30 ปี	3.94	-0.367*	-	-0.186*	-0.108	-0.424*
31 – 40 ปี	4.12	-0.181	0.186*	-	0.078	-0.238
41 – 50 ปี	4.05	-0.259*	0.108	-0.078	-	-0.316*
มากกว่า 50 ปี	4.36	0.057	0.424*	0.238	0.316*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43พบว่า ความคิดเห็นในด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จะแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี ความคิดเห็นในด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จะแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 - 50 ปี และคิดเห็นในด้านบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จะแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี

5.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	4.27	0.47	7.455*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	85	4.02	0.64	
อนุปริญญาหรือปวส.	109	4.05	0.53	
ปริญญาตรี	163	3.77	0.62	
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.91	0.67	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 7.455 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ
เคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชนในกลุ่มของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา หรือปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือ ต่ำกว่า	4.27	-	0.255*	0.223*	0.498*	0.363*
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	4.02	-0.255*	-	-0.033	0.243*	0.108
อนุปริญญาหรือ ปวส.	4.05	-0.223*	0.033	-	0.276*	0.141*
ปริญญาตรี	3.77	-0.498*	-0.243*	-0.276	-	-0.135
สูงกว่าปริญญาตรี	3.91	-0.363*	-0.108	-0.141	0.135	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชนจะมีความแตกต่างกันในกลุ่มของผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ากับกลุ่มผู้
ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส. กลุ่มผู้ที่มี
ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มผู้ที่มี
การศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
แตกต่างจากกลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. กลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา
หรือปวส. และกลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	4.26	0.51	5.736*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	89	4.01	0.62	
อนุปริญญาหรือปวส.	111	4.03	0.56	
ปริญญาตรี	166	3.80	0.66	
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.95	0.64	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 5.736 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการบริการมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการบริการแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาหรือปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.26	-	0.252*	0.224	0.462*	0.310
มัธยมศึกษาหรือปวช.	4.01	-0.252*	-	-0.029	0.210*	0.058
อนุปริญญาหรือปวส.	4.03	-0.224	0.029	-	0.238*	0.086
ปริญญาตรี	3.80	-0.462*	-0.210*	-0.238*	-	-0.152
สูงกว่าปริญญาตรี	3.95	-0.310	-0.058	-0.086	0.152	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการให้บริการของผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความแตกต่าง

จากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. กลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	40	4.14	0.60	6.075*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	90	3.82	0.83	
อนุปริญญาหรือปวส.	112	3.92	0.69	
ปริญญาตรี	165	3.60	0.75	
สูงกว่าปริญญาตรี	26	3.75	0.79	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 6.075 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาหรือปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.14	-	0.324*	0.221	0.548*	0.389*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	3.82	-0.324*	-	-0.104	0.223*	0.065
อนุปริญญาหรือปวส.	3.92	-0.221	0.104	-	0.327*	0.168
ปริญญาตรี	3.60	-0.548*	-0.223*	-0.327*	-	-0.159
สูงกว่าปริญญาตรี	3.75	-0.389*	-0.065	-0.168	0.159	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความแตกต่าง

จากความคิดเห็นในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. กลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. และกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส.

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	40	4.36	0.54	5.35*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	90	4.15	0.71	
อนุปริญญาหรือปวส.	112	4.15	0.56	
ปริญญาตรี	166	3.91	0.67	
สูงกว่าปริญญาตรี	26	4.05	0.73	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 5.35 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการบุคลากรมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มระดับการศึกษาใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการบุคลากรแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาหรือปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4.36	-	0.214	0.215	0.453*	0.314
มัธยมศึกษาหรือปวช.	4.15	-0.214	-	0.001	0.239*	0.101
อนุปริญญาหรือปวส.	4.15	-0.215	-0.001	-	0.238*	0.099
ปริญญาตรี	3.91	-0.453*	-0.239*	-0.238*	-	-0.138
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05	-0.314	-0.101	-0.099	0.138	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. และแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.

5.4 ผลการศึกษาปัจจัยด้านรายได้ต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	188	4.07	0.59	4.257*
10,001 – 20,000 บาท	143	3.89	0.52	
20,001 – 30,000 บาท	48	3.80	0.68	
30,001 – 40,000 บาท	34	3.76	0.82	
อื่น ๆ	5	3.70	0.42	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 4.257 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มรายได้ใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ
เคาน์เตอร์บริการประชาชนของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	อื่น ๆ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.07	-	0.185*	0.274*	0.318*	0.376
10,001 – 20,000 บาท	3.89	-0.185*	-	0.089	0.132	0.191
20,001 – 30,000 บาท	3.80	-0.274*	-0.089	-	0.043	0.102
30,001 – 40,000 บาท	3.76	-0.318*	-0.132	-0.043	-	0.059
อื่น ๆ	3.70	-0.376	-0.191	-0.102	-0.059	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากความคิดเห็นในกลุ่มของผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริการของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	193	4.04	0.58	2.650*
10,001 – 20,000 บาท	145	3.93	0.55	
20,001 – 30,000 บาท	49	3.76	0.75	
30,001 – 40,000 บาท	35	3.83	0.86	
อื่น ๆ	5	3.82	0.46	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 2.650 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการให้บริการมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มรายได้ใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านการให้บริการแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการให้บริการของประชาชน
ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	อื่น ๆ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.04	-	0.109	0.285*	0.209	0.220
10,001 – 20,000 บาท	3.93	-0.109	-	0.177	0.100	0.112
20,001 – 30,000 บาท	3.76	-0.285*	-0.177	-	-0.076	-0.065
30,001 – 40,000 บาท	3.83	-0.209	-0.100	0.076	-	0.011
อื่น ๆ	3.82	-0.220	-0.112	0.065	-0.011	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า กลุ่มที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์
บริการประชาชนในด้านการบริการแตกต่างกันมีเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า
10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท นอกนั้นมีความคิดเห็นเหมือนกัน

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชน
ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	192	3.97	0.72	6.924*
10,001 – 20,000 บาท	147	3.71	0.67	
20,001 – 30,000 บาท	49	3.59	0.81	
30,001 – 40,000 บาท	36	3.50	0.94	
อื่น ๆ	7	3.82	0.46	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 6.924 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันใน
ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มรายได้ใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการ
ประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	อื่น ๆ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.97	-	0.260*	0.377*	0.468*	0.828*
10,001 – 20,000 บาท	3.71	-0.260*	-	0.117	0.208	0.569*
20,001 – 30,000 บาท	3.59	-0.377*	-0.117	-	0.091	0.452
30,001 – 40,000 บาท	3.50	-0.468*	-0.208	-0.091	-	0.361
อื่น ๆ	3.82	-0.828*	-0.569*	-0.452	-0.361	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ

ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติเอฟ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	192	4.20	0.65	3.734*
10,001 – 20,000 บาท	148	4.01	0.58	
20,001 – 30,000 บาท	50	3.98	0.67	
30,001 – 40,000 บาท	35	3.87	0.83	
อื่น ๆ	7	3.80	0.35	

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 3.734 แสดงว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิจารณาว่ากลุ่มรายได้ใดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนด้านบุคลากรแตกต่างกัน ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านบุคลากรของประชาชน
ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	อื่น ๆ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.20	-	0.193*	0.225*	0.332*	0.396
10,001 – 20,000 บาท	4.01	-0.193*	-	0.032	0.139	0.203
20,001 – 30,000 บาท	3.98	-0.225*	-0.032	-	0.107	0.171
30,001 – 40,000 บาท	3.87	-0.332*	-0.139	-0.107	-	0.064
อื่น ๆ	3.80	-0.396	-0.203	-0.171	-0.064	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านบุคลากรของผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนและข้อเสนอแนะ

6.1 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.60 จำนวน และร้อยละของปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	121	28.7
ด้านการอำนวยความสะดวก	156	37.1
ด้านบุคลากร	137	32.5
ด้านอื่น ๆ	7	1.7
รวม	421	100.0

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาทางด้านอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ให้ข้อมูลเลือกจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาเป็นปัญหาด้านบุคลากร มีผู้ให้ข้อมูลเลือก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และปัญหาด้านการให้บริการ มีผู้ให้ข้อมูลเลือกจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

สำหรับปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกที่พบได้แก่ ปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ ซึ่งพบว่ายังไม่เพียงพอ โดยควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น และปัญหาเรื่องสถานที่สำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่เพียงพอ

สำหรับปัญหาด้านบุคลากรที่พบได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และการอธิบายให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อยังไม่ชัดเจน รวมทั้งยังขาดความมั่นใจในการให้ข้อมูลบางเรื่อง

ส่วนปัญหาด้านการให้บริการที่พบได้แก่ ความล่าช้าในการบริการ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการยังไม่เพียงพอ เนื่องจากจุดให้บริการเป็นบริเวณที่หายาก นอกจากนี้ยังพบปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ กิจกรรมที่ให้บริการในเคาน์เตอร์บริการประชาชนยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ซึ่งบางกิจกรรมยังต้องไปดำเนินการตามสถานที่ราชการต่าง ๆ ซึ่งไม่สะดวก

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตารางที่ 4.61 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

การปรับปรุง	ลำดับที่เลือก			ค่าถ่วงน้ำหนัก	อันดับที่
	1	2	3		
ด้านการให้บริการ	133	188	89	864	2
ด้านการอำนวยความสะดวก	167	119	127	866	1
ด้านบุคลากร	114	102	192	738	3
ด้านอื่น ๆ	1	-	-	3	4

จากตารางที่ 4.61 พบว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด เรียงตามลำดับ 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 866 รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการให้บริการ มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 864 และด้านบุคลากร อันดับที่ 3 มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 738 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกได้แก่ การจัดเตรียมสถานที่ให้พร้อมและเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งควรขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น

การให้บริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ได้แก่ การจัดตั้งจุดสำหรับการติดต่อสอบถามในเบื้องต้นก่อนเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ได้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้แล้วเสร็จในการติดต่อแต่ละครั้ง

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีการอบรมบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน

เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชนในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนจำแนกตามพื้นที่
- 1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.5 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
- 1.1.6 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่คือ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กทม. ศูนย์บริการร่วมจังหวัดปทุมธานี ศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าบีทีเอส นครสวรรค์

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ขนาดประชากรแบบ Infinity ได้กลุ่มตัวอย่างจากศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กรุงเทพฯ จำนวน 149 คน กลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 147 คน และศูนย์บริการประชาชนศูนย์การค้าบีทีเอส จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 147 คน รวมจำนวนหน่วยตัวอย่าง 443 หน่วยตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 การหาค่าความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง และมีความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 2 ท่าน

1.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาแล้วไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการจากศูนย์บริการร่วมเคาน์เตอร์บริการประชาชนบางใหญ่ซีที จ.นนทบุรี จำนวน 30 หน่วยตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคเท่ากับ 0.97

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ให้บริการทั้ง 3 แห่ง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

1.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และรายงานต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.5.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปแยกเป็นผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป และผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 โดยมากผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นพนักงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.6

2.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

2.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการประชาชนจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 53.5 โดยบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เข้าไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 49.9 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.7 ในการมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนแต่ละครั้งประชาชนส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 43.5 ใช้เวลาในการใช้บริการน้อยกว่า 10

2.2.2 ระดับการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนรูปแบบใหม่

ระดับการให้บริการในภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความเห็นว่าการบริการอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านบุคลากรเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.07) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 3.79) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) *ด้านการให้บริการ* ประเด็นการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.95) โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และประเด็นการบริการเป็นแบบจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ เป็นประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.02) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ประเด็นอุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม (คะแนนเฉลี่ย 3.84)

2) *ด้านการอำนวยความสะดวก* ประเด็นการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.79) โดยประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็วเป็นประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 3.97) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.58)

3) *ด้านบุคลากร* ประเด็นการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.07) โดยประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม เป็นประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.12) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (คะแนนเฉลี่ย 3.84)

ระดับการบริการของแต่ละเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามพื้นที่

ศูนย์บริการเซ็นทรัลเวิร์ล กรุงเทพฯ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดปทุมธานี และศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์

ภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า การให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.07 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านการอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) **ด้านการให้บริการ** ในภาพรวมประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดย ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม (ค่าเฉลี่ย 3.84)

2) **ด้านการอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง และการให้คำแนะนำการรับบริการและการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนประเด็นที่ประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการประชาชนให้การบริการได้ดีที่สุดได้แก่ ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

3) **ด้านบุคลากร** ในภาพรวมประชาชนมีความเห็นว่า อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนประเด็นที่ประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการประชาชนยังให้การบริการด้อยกว่าประเด็นอื่นได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ศูนย์บริการเซ็นทรัลเวิร์ล กรุงเทพฯ พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และด้านอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.31) พิจารณาแยกรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กรุงเทพฯ เห็นว่าการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจนดีมากกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาเป็นประเด็นการให้บริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ประเด็นอุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อมเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิร์ล กรุงเทพฯ เห็นว่า การให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวก

ความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็วดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาเป็นประเด็น การให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.56) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ เห็นว่า การให้บริการด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือประเด็น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการดีน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ศูนย์บริการการค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.06)รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.00) และด้านอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย3.80) พิจารณาแยกรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ ในด้านการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ วัน เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ด้านการอำนวยความสะดวก ในด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ด้านบุคลากร ในด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ศูนย์บริการการค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความคิดเห็น

ว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.51)รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.31) และด้านอำนวยความสะดวก(ค่าเฉลี่ย4.26)

ด้านการให้บริการ ในด้านการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.35) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ด้านการอำนวยความสะดวก ในด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านบุคลากร ในด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นว่าการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของด้านการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี และ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้ บริการได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

2.2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำแนกตามพื้นที่

ผลการเปรียบเทียบระหว่างเคาน์เตอร์บริการประชาชน 3 แห่ง พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี(ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาเป็นการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประชาชนเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยมี(ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ถึงแม้ว่าประชาชนจะเห็นว่าการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริการ ว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ และ

ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการอำนวยความสะดวก ว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ และศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร ว่าประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ จะมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่ประชาชนเห็นว่าบริการดีที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยด้านที่ประชาชนเห็นว่าบริการดีที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนเห็นว่าด้านการบริการและด้านบุคลากร เคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการในระดับดีมาก แต่ในด้านการอำนวยความสะดวกประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บริการในระดับดีปานกลางเท่านั้น

2.2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) **ด้านเพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน

2) **ด้านอายุ** เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน

ด้านการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนของผู้ที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 21- 30 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี แตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของเคาน์เตอร์บริการประชาชน มีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความแตกต่าง

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา และแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.

4) *ด้านรายได้* พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากความคิดเห็นในกลุ่มของผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านคือ

ด้านการบริการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการให้บริการมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการบริการแตกต่างกันมีเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท นอกนั้นมีความคิดเห็นเหมือนกัน

ด้านการอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้อื่น ๆ

ด้านบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันในประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจากความคิดเห็นของผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

2.2.5 ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

โดยภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาทางด้านการอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ให้ข้อมูลเลือกจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาเป็นปัญหาด้านบุคลากร มีผู้ให้ข้อมูลเลือก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และปัญหาด้านการให้บริการ มีผู้ให้ข้อมูลเลือกจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการ ได้แก่ ความล่าช้าในการบริการ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการยังไม่เพียงพอ เนื่องจากจุดให้บริการเป็นบริเวณที่หายาก นอกจากนี้ยังพบปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ กิจกรรมที่ให้บริการในเคาน์เตอร์บริการประชาชนยังไม่

ครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ซึ่งบางกิจกรรมยังต้องไปดำเนินการตามสถานที่ราชการต่าง ๆ ซึ่งไม่สะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ ซึ่งพบว่ายังไม่เพียงพอ โดยควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น และปัญหาเรื่องสถานที่สำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่เพียงพอ

ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และการอธิบายให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อยังไม่ชัดเจน รวมทั้งยังขาดความมั่นใจในการให้ข้อมูลบางเรื่อง

2.2.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

โดยภาพรวมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 866 รองลงมา ด้านการให้บริการ มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 864 และด้านบุคลากร มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 738 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการ ได้แก่ การจัดตั้งจุดสำหรับการติดต่อสอบถามในเบื้องต้น ก่อนเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ได้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้แล้วเสร็จในการติดต่อแต่ละครั้ง

ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การเตรียมสถานที่ให้พร้อม และเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งควรขยายเวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้น

ด้านบุคลากร ได้แก่ การเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีการอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยในด้านการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งเนื่องมาจากเคาน์เตอร์บริการประชาชนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในหลายประการ ทั้งในด้านวัน-เวลา สถานที่ ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน และความหลากหลายของกิจกรรมที่ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของประไพพรรณ ชฎาภรณ์ (2548) และเกศฉราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยภาพรวม ทั้ง 3 ด้านการบริการ โดยจำแนกเป็นศูนย์การบริการ 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในภาพรวม ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์มี คะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.36) รองลงมาเป็นศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี (คะแนนเฉลี่ย 3.97) และศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร (คะแนนเฉลี่ย 3.50)

3.1 พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านการให้บริการ ประชาชนมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมากที่สุด (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) แสดงให้เห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนได้กำหนด แสดง หรืออธิบายขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของเคาน์เตอร์บริการประชาชนไว้ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย หรือมีการแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดได้แก่ประเด็น อุปกรณ์หรือเครื่องมือและเทคโนโลยีมีความพร้อม (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อมดีอยู่แล้ว ในขณะที่ประชาชนบางส่วนเห็นว่าอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยียังไม่มีความพร้อม ซึ่งประชาชนในกลุ่มหลัง อาจจะไปใช้บริการแล้วพบเจอเหตุการณ์ที่อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีขาดความพร้อม ชำรุด หรือเกิดปัญหาแล้วบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการไม่สามารถแก้ไขหรือหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีอื่นทดแทนเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการต่อไปได้

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ได้แก่ ประเด็น การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ได้พัฒนาการทำงานของตนเองให้อยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจธรรมชาติของประชาชนที่มารับบริการว่า ต้องการการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังมีความเห็นต่างกันในเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์ ประชาชนบางส่วนเห็นว่าป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนดีแล้ว ในขณะที่ประชาชนบางส่วนเห็นว่ายังไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากพื้นที่ในการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพ ฯ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษา จะมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการดีและเห็นว่าป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนดีแล้ว ในขณะที่ประชาชนที่ใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาต่ำหรือบางส่วนไม่รู้หนังสือเลย ทำให้ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ด้านบุคลากร ประชาชนมีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการประชาชน สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) แสดงให้เห็นว่า ประชาชนบางส่วนเห็นว่าควร

เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ไปใช้บริการ แล้วได้รับบริการล่าช้า โดยความล่าช้านั้นเกิดจากการที่มีจำนวนประชาชนมารับบริการมาก ในขณะที่ประชาชนบางส่วนเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว ซึ่งเกิดจากการที่ประชาชนไปใช้บริการแล้วได้รับบริการที่รวดเร็ว

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ด้านบุคลากรจะเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งเนื่องมาจากบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นด้านที่ประชาชนจะเห็นความพร้อมและทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานได้ง่ายที่สุด ไม่เหมือนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกซึ่งต้องอาศัยสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ในการถ่ายทอด ในบางครั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านั้นเกิดการชำรุด หรือมีข้อขัดข้องขณะที่ประชาชนกำลังเข้ารับบริการ ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนน้อยกว่าในด้านของบุคลากร ในการแก้ปัญหานี้ ควรมีการจัดสรรสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการให้เพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งควรมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำรองไว้ ในกรณีที่อุปกรณ์หรือเครื่องมือเกิดการชำรุดกระทันหันด้วย ดังนั้นการให้บริการจึงมีความสำคัญมากซึ่งสอดคล้องกับ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ 2544:9-10) ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการว่าการบริการได้ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

3.2 พิจารณาจำแนกเป็นศูนย์การให้บริการ 3 ศูนย์ ได้แก่

ศูนย์การค้าบึกซี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยของการบริการสูงที่สุดในด้านบุคลากร(คะแนนเฉลี่ย 4.51) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ(คะแนนเฉลี่ย 4.31) และด้านการอำนวยความสะดวก(คะแนนเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ประเด็นการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว (คะแนนเฉลี่ย 4.36) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ย 4.26) ในประเด็นต่าง ๆ ของการบริการ ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบึกซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นการให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นการให้บริการด้านนี้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากที่สุด ยกเว้นประเด็นเอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (คะแนนเฉลี่ย 4.15) และประเด็นการให้คำแนะนำการรับบริการ และการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม (4.20) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 4.35) ส่วนประเด็นที่

มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นประเด็นเอกสารชี้แจง / แนะนำอ่านเข้าใจง่าย (คะแนนเฉลี่ย 4.15) ในประเด็นต่าง ๆ ของการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการ ประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ในประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน ประเด็นเอกสารชี้แจงและแนะนำอ่านเข้าใจง่าย และ ประเด็นการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่ปฏิบัติจริง (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์ จุดให้บริการมีความชัดเจน และประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

ด้านบุคลากร ประเด็นการให้บริการในด้านนี้ทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 4.54) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี และ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 4.44) จะเห็นว่าในประเด็นต่าง ๆ ของด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ในบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี ประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี เป็นศูนย์บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยของการบริการสูงเป็นอันดับที่ 2 ทั้งในด้านการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.00) การอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 3.80) บุคลากร (คะแนนเฉลี่ย 4.06) และภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย 3.97)

ด้านการให้บริการ ประเด็นการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และ การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (คะแนนเฉลี่ย 4.10) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.81) ในประเด็นต่าง ๆ ของการบริการ ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ในประเด็นการให้บริการอยู่ภายในมาตรฐานเดียวกัน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นอุปกรณ์ เครื่องมือ และ เทคโนโลยีมีความพร้อม (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62)

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นการให้บริการด้านนี้ทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 3.97) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.72) ในประเด็นต่าง ๆ ของการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ในประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.91) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในการประเมินการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรมตรงตามที่เป็นจริง (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02)

ด้านบุคลากร ประเมินการให้บริการในด้านนี้ทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ และให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (คะแนนเฉลี่ย 4.18) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (คะแนนเฉลี่ย 3.82) ในประเด็นต่าง ๆ ของด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า รัชสิด จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในการประเมินเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี และ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในการประเมินจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยของการบริการต่ำที่สุด ทั้งในด้านการให้บริการ(คะแนนเฉลี่ย 3.54) การอำนวยความสะดวก(คะแนนเฉลี่ย 3.31) บุคลากร(คะแนนเฉลี่ย 3.65) และภาพรวม(คะแนนเฉลี่ย 3.50)

ด้านการให้บริการ ประเมินการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นประเด็นอุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.30) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 3.72) อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าในประเด็นต่าง ๆ ของการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในการประเมินขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในการประเมินอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09)

ด้านการอำนวยความสะดวก ประเมินการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประเด็นการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 3.60) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย 2.82) ในประเด็นต่าง ๆ ของการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในการประเมินการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในการประเมินป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน และประเด็น ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17)

ด้านบุคลากร ประเมินการให้บริการทุกประเด็นอยู่ในระดับดีมาก โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (คะแนนเฉลี่ย 3.70) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ (คะแนน

เฉลี่ย 3.58) ในประเด็นต่าง ๆ ของด้านบุคลากร ประชาชนที่ใช้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ มีความเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) ในขณะที่ประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62)

3.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาชนในศูนย์บริการในพื้นที่ที่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาชนในศูนย์บริการในพื้นที่ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกันให้บริการที่แตกต่างกัน โดยเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ให้บริการดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

ด้านการบริการ ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกันให้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ให้บริการดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกันให้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชาชนเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ให้การอำนวยความสะดวกดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานครตามลำดับ

ด้านบุคลากร ประชาชนมีความเห็นว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกันให้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชาชนเห็นว่าบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ให้บริการดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และดีกว่าเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานครตามลำดับ

3.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

3.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรมีการจัดเตรียมปัจจัย หรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องให้พร้อมในการรองรับผู้มาใช้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ทรัพยากรที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง กระบวนการ และกิจกรรม การบริการด้วยโมเดิร์นจิต ช่องทางการให้บริการ และควรมีการคิดคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ใช้บริการด้วย

2) เนื่องจากหลักการที่สำคัญของการบริการสาธารณะ หรือการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนรวม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเน้นหลักความยุติธรรม เสมอภาค และเป็นธรรม

3) การบริการสาธารณะ หรือการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ควรปรับบทบาทการดำเนินงานให้เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการบริการ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถส่งเสริมให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันต้องมีความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

3.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรมีการประเมินการดำเนินงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

2) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรมีการพิจารณาเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และการให้บริการของหน่วยงานให้แก่ประชาชนได้ทราบ และพิจารณาความเหมาะสมในด้านทำเลที่ตั้ง ที่สะดวก ปลอดภัย ประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึง และใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

3) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรมีส่วนบริการที่ให้ประชาชนสามารถให้ข้อเสนอแนะ รับเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน หรือแสดงความคิดเห็น/ความต้องการได้อย่างสะดวก

4) เนื่องจากปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนจากการศึกษาพบว่าเป็นปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ ซึ่งพบว่าจะไม่เพียงพอ นั้น หน่วยงานควรมีการจัดสรรเวลา และบริหารเวลาให้มีลักษณะยืดหยุ่นได้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

5) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรพิจารณาจัดสถานที่และสร้างบรรยากาศของพื้นที่ให้บริการให้สวยงาม สะอาด สะดวก และปลอดภัย เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการมาใช้บริการ และเป็นการสร้างความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก

3.5 สรุป

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยในด้านการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งเนื่องมาจากเคาน์เตอร์บริการประชาชนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในหลายประการ ทั้งในด้านวัน-เวลา สถานที่ ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน และความหลากหลายของกิจกรรมที่ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับการศึกษาของประไพพรรณ ชฎาภรณ์ (2548) และเกษรภรณ์ สัตยาชัย (2546) ที่ทำการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ ด้านบุคลากรจะเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งเนื่องมาจากบุคลากรของเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นด้านที่ประชาชนจะเห็นความพร้อมและทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานได้ง่ายที่สุด ไม่เหมือนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกซึ่งต้องอาศัยสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ในการถ่ายทอด ในบางครั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านั้นเกิดการชำรุด หรือมีข้อขัดข้องขณะที่ประชาชนกำลังเข้ารับบริการ ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนน้อยกว่าในด้านของบุคลากร ในการแก้ปัญหานี้ ควรมีการจัดสรรสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริการให้เพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งควรมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำรองไว้ ในกรณีที่อุปกรณ์หรือเครื่องมือเกิดการชำรุดกระทันหันด้วย

จากผลการศึกษาแยกตามพื้นที่การให้บริการ 3 ศูนย์บริการ ได้แก่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์นั้น ศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์เป็นศูนย์บริการที่ได้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี และ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ ตามลำดับ ซึ่งเนื่องมาจากศูนย์การค้าบิ๊กซี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์บริการที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด ประชาชนที่มาใช้บริการยังคงมีแนวคิดในการรับบริการเป็นแบบชนบท ทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ประชาชนจะมีความพึงพอใจสูง ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ฯ นั้น เป็นประชาชนในสังคมเมือง แม้เจ้าหน้าที่จะให้บริการดีในมาตรฐานเดียวกัน แต่ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในสังคมชนบท เพราะประชาชนในสังคมเมืองนั้นได้ตั้งมาตรฐานการได้รับบริการไว้สูงกว่าประชาชนในสังคมชนบท

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน จะเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ และปัจจัยด้านรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน จากการศึกษาพบว่า เป็นปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ ปัญหาเรื่องสถานที่สำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่เพียงพอ และปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เกศฉรรภรณ์ สัตยาชัย (2546) ซึ่งพบว่าผู้มาใช้บริการมีการเสนอแนะให้มีการยืดหยุ่นเรื่องเวลาในการติดต่อราชการให้มากขึ้น สถานที่ให้บริการและกรอกเอกสารควรปรับขยายให้มีความเหมาะสม เพื่อรองรับกับจำนวนผู้มาใช้ บริการ และควรจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง จากการศึกษาที่พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ประเด็นเวลาในการให้บริการ ซึ่งพบว่ายังไม่เพียงพอ โดย

ควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น จัดพนักงานให้พักสลับเวลากันเพื่อให้สามารถให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันได้ ปัญหาเรื่องสถานที่สำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่เพียงพอ ควรมีการเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการสำหรับกรอกเอกสารต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ปัญหาด้านบุคลากรที่พบได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มบุคลากรให้มาทำหน้าที่เพิ่มขึ้น ให้สามารถบริการประชาชนได้เพียงพอต่อความต้องการที่มีแนวโน้มสูงขึ้นในอนาคต ควรมีการอบรมบุคลากรที่มาปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการให้บริการ

การให้บริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ได้แก่ การจัดตั้งจุดสำหรับการติดต่อสอบถามในเบื้องต้นก่อนเข้าคิวเพื่อรอรับการบริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ได้ถูกต้องครบถ้วน และทำให้การให้บริการในส่วนอื่น ๆ มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาความล่าช้าในการบริการ ซึ่งอาจเนื่องมาจากจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ หรือเกิดความขัดข้องของอุปกรณ์และเครื่องมือ ซึ่งในการแก้ปัญหาควรเพิ่มบุคลากรและตรวจสอบสภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมอยู่เสมอ ปัญหาอีกประเด็นหนึ่งคือการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเคาน์เตอร์บริการยังไม่เพียงพอ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น มีการจัดแสดงคำอธิบายข้อมูลขั้นตอนในการติดต่อแยกเป็นเรื่องๆ ให้ชัดเจน

3.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.6.1 ควรมีการศึกษาวิจัยภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.6.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อหารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบท และวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการ และบุคลากร เพราะการบริการ และบุคลากรเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่ทิศทางที่หน่วยงานคาดหวังไว้ ขณะเดียวกันยังทำให้ทราบถึงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการอีกด้วย ซึ่งจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการในระยะยาวได้ต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2544) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* หน้า 7-10 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- จีราภา ริวเหลือง (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย
- ชาญชัย แสงศักดิ์ (2547) *กฎหมายปกครอง* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานครวิญญูชน
- ฐปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ (2549) “องค์กรเอกชนกับการบริการสาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่น* หน่วยที่ 7 หน้า 5- 6 14-16 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชารัฐศาสตร์
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 225-230 270-271 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พูลสุข หิงคานนท์ และคณะ (2549) “การพัฒนาคุณภาพการบริการและการพยาบาล” ใน *การพัฒนาศักยภาพพระบการบริการการพยาบาล หน่วยที่ 9* หน้า 6-7 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- ณัฐวรา บัวเกษ (2545) “การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำรวย เกษกุล (2537) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักทะเบียน อ.ชุขันธ์ จ.ศรีสะเกษ” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- องค์การค้าของคุรุสภา (2536) *พจนานุกรม* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว จาก www.opdc.go.th/gcs/ ค้นคืน 25/04/2553

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ วิชาเอกบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และ
ความคิดเห็นของท่าน
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ	✓ 1 ชาย	✓ 2 หญิง	✓ 1.
2. อายุ	✓1 ต่ำกว่า 20 ปี ✓3 31 – 40 ปี ✓ 5 มากกว่า 50 ปี	✓2 21 - 30 ปี ✓4 41 – 50 ปี	✓ 2.
3. ระดับการศึกษา	✓1 ประถมศึกษา ✓3 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ✓5 ไม่ได้เรียน	✓2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ✓4 สูงกว่าปริญญาตรี	✓ 3.
4. อาชีพ	✓ 1 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ✓3 พนักงานภาคเอกชน ✓5 เกษตรกร ✓7 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	✓2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ✓4 ประกอบอาชีพส่วนตัว ✓6 รับจ้าง ✓8 อื่น ๆ	✓ 4.
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓1 ต่ำกว่า 5,000 บาท ✓3 10,001 – 15,000 บาท	✓ 2 5,001 – 10,000 บาท ✓4 มากกว่า 15,000 บาท	✓ 5.

ตอนที่ 1 (ต่อ)

6. ท่านรู้จักเคาน์เตอร์บริการประชาชนแห่งนี้จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) √ 6.
- | | |
|------------------|-----------------------|
| √1 โทรทัศน์ | √2 วิทยุ |
| √3 หนังสือพิมพ์ | √4 แผ่นพับ / แผ่นปลิว |
| √5 อินเทอร์เน็ต | √6 ป้ายประชาสัมพันธ์ |
| √7 เพื่อน / ญาติ | √8 อื่น ๆ |
7. ท่านมาใช้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชนในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) √ 7.
- | | |
|--|--|
| √1 การทำบัตรประจำตัวประชาชน | √2 การคัดสำเนารายการประวัติบุคคล |
| √3 การแจ้งเกิด / ตาย / ย้ายที่อยู่ | √4 การขอทะเบียนราษฎร์ |
| √5 การจดทะเบียนสมรส / หย่า | √6 การขอไฟฟ้า / ประปา / โทรศัพท์ |
| √7 การขออนุญาตก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง | √8 การขอเลขที่บ้าน |
| √9 การชำระภาษี | √10 การต่อสมุดประจำตัวคนพิการ |
| √11 การทำบัตรทอง (30 บาท) | √12 การขอหนังสือรับรองนิติบุคคล |
| √13 การแจ้งความ / ร้องทุกข์ | √14 การจองชื่อนิติบุคคล |
| √15 การขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม | √16 การขอตรวจสอบข้อมูลทางธุรกิจ |
| √17 การขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย | √18 การขอข้อมูลตำแหน่งงานว่าง |
| √19 การตรวจสอบสถานะการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา | √20 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภาครัฐ |
| √21 การต่อทะเบียนรถยนต์ | √22 การบริการไปรษณีย์ |
| √23 การชำระค่าสินค้าและบริการ | √24 การขอรับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว |
| √25 การจองตัวยานพาหนะ | √26 อื่น ๆ (ระบุ) |
8. ท่านมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด √ 8.
- | | |
|------------|--------------------|
| √1 1 ครั้ง | √2 2 ครั้ง |
| √3 3 ครั้ง | √4 มากกว่า 3 ครั้ง |
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ
- | | |
|---------------------|-----------------|
| √1 น้อยกว่า 30 นาที | √2 30 – 60 นาที |
| √3 มากกว่า 60 นาที | |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน						√
2. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา						√
3. การบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ						√
4. อุปกรณ์ / เครื่องมือ และเทคโนโลยีมีความพร้อม						√
5. การให้บริการอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน						√
6. การให้บริการมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้						√
7. การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว						√
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการมีความเหมาะสม						√
9. การให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ						√
10. วันเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม						√
ด้านการอำนวยความสะดวก						
11. ป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการมีความชัดเจน						√
12. ป้ายประกาศแนะนำการบริการมีความชัดเจน						√
13. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ						√
14. เอกสารชี้แจง / แนะนำ อ่านเข้าใจง่าย						√
15. การจัดลำดับการให้บริการมีความเหมาะสม						√
16. การแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการบริการแต่ละกิจกรรม ตรงตามความเป็นจริง						√
17. เอกสาร / แบบฟอร์มต่าง ๆ และอุปกรณ์สำนักงาน มีเพียงพอและครบถ้วน						√
18. การให้คำแนะนำการรับบริการและการกรอกเอกสารมีความเหมาะสม						√
19. การให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว						√

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านบุคลากร						
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ						√
21. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพและให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม						√
22. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการเป็นอย่างดี						√
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการสื่อสาร / อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน						√
24. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา / ให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ						√
25. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค						√
26. บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม						√
27. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการ						√

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้มีปัญหาอุปสรรคในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวกัญญา ปลิวอิสสระ

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวกัญญา ปลิวอิสสระ
วัน เดือน ปีเกิด	24 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี พ.ศ.2539
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาบางเขน
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา(ปฏิบัติการ)

