

การบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง

Public Service: A Case Study of People's Attitudes Toward Officer Services in
Mueang Trang District Office

วิสุทธิณี ธาณิรัตน์

Wisuttinee Taneerat

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

E-mail: wisuttinee.t@psu.ac.th

Received March 11, 2024; Revised April 23, 2024; Accepted June 1, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.978 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มประชาชนในเขตอำเภอเมืองตรัง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัยและการมาใช้บริการในรอบ 1 ปี แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ; ทศนคติของประชาชน; การให้บริการ; เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ

Abstract

This study aimed to study people's attitudes toward public service and officer services, as well as compare people's attitudes by demographic categorization. This research was quantitative. The research instrument was a questionnaire with a confidence value of 0.978. The sample group consisted of 400 respondents in Mueang Trang District. The researcher used a simple random sampling method to collect the data. The statistics used in the data analysis were descriptive, t-test, and one-way ANOVA. The finding revealed that the people's attitude toward public service officer services was high, with the aspect of buildings and facilities having the highest average score, followed by the service channels, the service provider, and the service processes and procedures, respectively. The results of comparing the people's attitude level when classified by gender, age, marital status, education level, religion, income, residential district, and using the service in the past year were not different, but occupation significantly differed at the 0.01 levels. The most different aspect was the service provider.

Keywords: public service; public attitudes; services; government officials

บทนำ

การบริการสาธารณะถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญสำหรับการบริการแก่ประชาชน โดยเป็นลักษณะของการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนา ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม อย่างไรก็ตาม มีหลายหน่วยงานประสบปัญหาในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ธพล กลยาณี และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ด้านช่องทางการเข้ารับบริการ และด้านอุปกรณ์อาคารสถานที่ (อารีรัตน์ วัฒนะ และคณะ, 2566) โดยหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความเสมอภาค มีความต่อเนื่อง และมีความโปร่งใสในการให้บริการในทุกด้านของการบริการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) ดังนั้น หน่วยงานของรัฐต้องรับฟังความคิดเห็นที่สะท้อนจากประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม เช่น มีการจัดการระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว มีความเสมอภาค ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ

รวมทั้งมุ่งส่งเสริมทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ (สุบัญญัติ สุนทรนนท์ และ กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2564)

ในส่วนของอำเภอ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ได้กำหนดเอาไว้ว่า ให้ราชการส่วนภูมิภาคในระดับรองลงมาจากจังหวัด ซึ่งประกอบด้วยท้องที่หลายๆ ตำบล รวมกัน ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของอำเภอจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ทั้งในด้านการเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนท้องถิ่น ตลอดจนบูรณาการการทำงานกับภาคส่วนอื่นอีกด้วย (พัชรวรรณ นุชประยูร, 2565) สำหรับกรณีของที่ว่าอำเภอเมืองตรัง เป็นหน่วยบริการประชาชนที่ตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 และมีเขตพื้นที่ในการดูแลปัจจุบันทั้งหมด 10 ตำบล ประกอบด้วย 1) ตำบลทับเที่ยง 2) ตำบลนาพลาะ 3) ตำบลบ้านควน 4) ตำบลนาบีนหลา 5) ตำบลควนปริง 6) ตำบลนาโยงใต้ 7) ตำบลบางรัก 8) ตำบลโคกหล่อ 9) ตำบลนาโต๊ะหมิง และ 10) ตำบลหนองตรุด อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลสำนักงานสถิติจังหวัดตรัง พบว่า จำนวนประชากรในพื้นที่อำเภอเมืองตรังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561-2566 มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยจำนวนประชากร ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 154,713 คน และมีความหนาแน่นของประชากร 290.73 ต่อตารางกิโลเมตร ซึ่งถือว่ามีความหนาแน่นมากที่สุดเมื่อเทียบกับอำเภออื่นในจังหวัดตรัง ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้ที่ว่าอำเภอเมืองตรังเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีประชาชนมาขอใช้บริการกันอย่างหนาแน่นทุกวัน อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เกี่ยวกับสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎรพบว่า ในช่วงที่ผ่านมา มีกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าอำเภอเมืองตรัง จำนวนทั้งสิ้น 95,458 คน ครอบคลุมใน 4 กลุ่มงาน/ฝ่าย 1 สำนักงาน และ 1 ศูนย์ ประกอบด้วย 1) กลุ่มงานบริหารงานปกครอง 2) กลุ่มงาน/ฝ่ายทะเบียนและบัตร 3) กลุ่มงาน/ฝ่ายความมั่นคง และ 4) กลุ่มงานอำนวยความสะดวก 5) สำนักงานอำเภอ และ 6) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงทำให้ประสบปัญหาการดูแลประชาชนได้ไม่ทั่วถึง และส่งผลให้ประชาชนไม่ค่อยพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉพาะจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการ (สุนิสา นารถไพรินทร์, 2562)

บทความวิจัยนี้นำเสนอทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ที่ว่าอำเภอเมืองตรัง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของการให้บริการในแต่ละด้าน ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ที่ว่าอำเภอเมืองตรัง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) โดยจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความว่านิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงการที่รัฐมอบกิจกรรมบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ 2) เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการดำรงชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ถนนการศึกษา การรักษาพยาบาล (พัชรพรรณ นุชประยูร, 2565) อย่างไรก็ตาม โดยปกติแล้วรัฐมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะด้วยตนเอง แต่เมื่อสังคมและความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น ประกอบกับความซับซ้อนของเทคโนโลยีและข้อจำกัดของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ ความชำนาญเฉพาะทางหรือบุคลากร ทำให้การบริการสาธารณะโดยรัฐจึงไม่เพียงพอ และไม่ทันต่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนการแก้ไขดังกล่าวรัฐจึงได้มอบหมายภารกิจในการบริการสาธารณะให้แก่เอกชน (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2564)

กล่าวโดยสรุป เมื่อการให้บริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ สำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสาธารณะ มี 6 ประการ ประกอบด้วย 1) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการ 5) ผลผลิตหรือการบริการ และ 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ(Public Choice) ได้ถูกพัฒนามาเป็นสาขาหนึ่ง เพื่อใช้ในการศึกษาปัญหาสำคัญมีปรากฏการณ์ที่กลไกตลาดไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะกลไกตลาดอย่างเสรีที่ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงสินค้าและบริการ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงได้เข้าไปทำหน้าที่ในการจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการทำหน้าที่ของกลไกตลาดเดิมที่เป็นอยู่ รวมทั้งมีการนำแนวคิดทางกลไกตลาดมาใช้ในการพัฒนาการบริการภาครัฐ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ ครอบคลุมศาสตร์ต่าง ๆ

ทั้งเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยา จิตวิทยา และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น (Denhardt & Denhardt, 2015)

กล่าวโดยสรุป ภาครัฐสามารถนำหลักการสำคัญของทางเลือกสาธารณะมาเป็นทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ในหลากหลายรูปแบบ โดยขึ้นอยู่กับศักยภาพและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเป็นการยกระดับการบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมปฏิบัติและร่วมสำนึกรับผิดชอบในกิจการสาธารณะมากขึ้นได้

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริการสาธารณะ

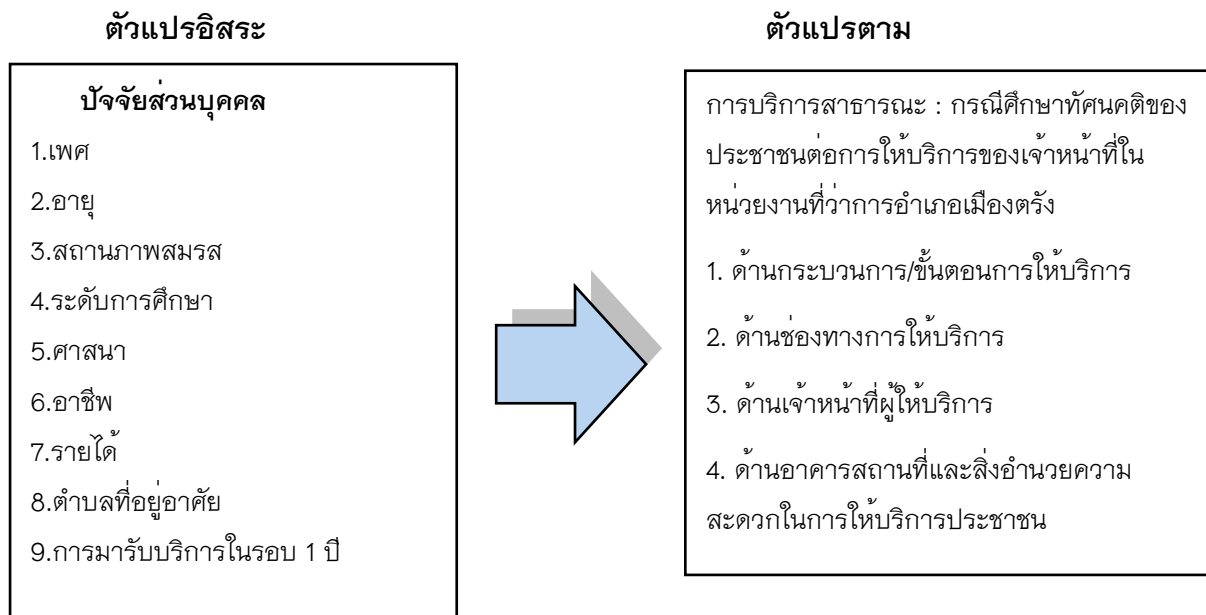
การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ กระเวกพันธ์, 2559) นอกจากนี้ Hood and Dixon (2015) ได้อธิบายเกี่ยวกับหลักการสำคัญสำหรับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้ 1) การจัดการโดยนักการจัดการมืออาชีพ หมายถึง การให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ 2) การให้ความสำคัญกับมาตรฐานและการวัดประสิทธิผล 3) เน้นการให้ความสำคัญกับการควบคุมผลผลิต โดยการใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ 4) การแยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยงานย่อย 5) การให้หน่วยงานภาครัฐตระหนักในการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้องเหมาและประมุข เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น 6) การเน้นการนำรูปแบบการจัดการของภาคเอกชนมาใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เปลี่ยนวิธีการแบบราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัลตามแบบของเอกชน 7) การเน้นการให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ วินัยและประหยัด โดยวิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Lapiente & Van de Walle, 2020)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริการสาธารณะ ถือได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากหากภาครัฐมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชนในรูปแบบต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่

เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ดังเช่นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการ จะส่งผลให้ประชาชนมีความสะดวกและพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรังในครั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง และมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำนวน 154,713 คน ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2566 (Trang Provincial Statistical Office, 2023) สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 แต่ผู้วิจัยปรับเป็น 400 คน เมื่อได้ขนาดตัวอย่างตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย มีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1

สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อาศัยอยู่ และการมารับบริการในรอบ 1 ปี เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choice) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็นคำถามแบบปลายเปิด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถามและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเจเนอชัน Y ซึ่งอาศัยอยู่ในอำเภออื่นของจังหวัดตรัง จำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคเท่ากับ 0.978 ดังนั้น แบบสอบถามจึงมีค่าความเชื่อมั่นในระดับยอดเยี่ยม (Cronbach, 1974)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ด้วยวิธีการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อาศัยอยู่ และการมารับบริการในรอบ 1 ปี นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

2. ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปรผลจากค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการน้อยที่สุด

3. การศึกษาเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบแบบที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8) มีช่วงอายุระหว่าง 35 – 59 ปี จำนวน 153 คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26 – 34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ช่วงอายุ 15 – 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 มีสถานภาพสมรสจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 370 คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาศาสนาอิสลาม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และศาสนาคริสต์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ในส่วนของอาชีพของผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาเกษตรกร จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 สำหรับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยของผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ภูมิลำเนาของผู้ทำแบบสอบถามมากที่สุดคือตำบลทับเที่ยง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาตำบลโคกหล่อ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตำบลบ้านโพธิ์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และตำบลควนปริง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้ง ต่อปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา 2 – 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ 4 – 5 ครั้งกับมากกว่า 5 ครั้งต่อไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$ S.D. 3.59) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่ง

ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างประเด็นที่ประชาชนที่ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่รัฐให้ความสำคัญในแต่ละด้านเอาไว้ด้วย ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.93	.435	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	4.14	.902	มาก
1.2 มีความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	4.09	.689	มาก
1.3 มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง	3.94	.857	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	.416	มาก
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.40	.794	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/สื่อประชาสัมพันธ์/เอกสาร	4.02	.615	มาก
2.3 มีกล่อง/ช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.97	.732	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	.421	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.38	.831	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.98	.691	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	.830	มาก
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน	4.04	.432	มาก
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการมารับบริการ	4.50	.778	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานมีความเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม พัดลม แอร์ ที่จอดรถ ห้องน้ำและที่นั่งรอรับบริการ	4.09	.683	มาก
4.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการ	4.00	.747	มาก
รวมทุกด้าน	3.99	3.59	มาก

ที่มา: ผู้วิจัย

ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ ตำบลของผู้ที่ทำแบบสอบถาม และการมาใช้บริการในรอบ 1 ปี แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประเด็น	ข้อมูลส่วนบุคคล							
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	ศาสนา	อาชีพ	รายได้	ค่าบลของ ผู้ที่มาใช้ บริการใน รอบ 1 ปี
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ	-	-	-	-	-	✓ F=2.65*	-	-
2. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	-	-	-	-	✓ F=2.39*	✓ F=2.39**	-	✓ F=4.01**
4. ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการ ให้บริการประชาชน	-	-	-	-	-	✓ F=2.91**	-	-
รวม	-	-	-	-	-	✓ F=2.72**	-	-

หมายเหตุ ✓ และ *,** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01 ตามลำดับ

- หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันที่ว่าการอำเภอได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการให้บริการประชาชนมากขึ้น ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กรที่จะต้องบริการประชาชนโดยให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัยที่ดี โดยเฉพาะผู้ใช้บริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ ดังนั้น ในส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองตรังจะต้องมีการออกแบบให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการให้บริการโดยอาจมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nabatchi, Sancino and Sicilia (2017) ที่พบว่าองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องมีการออกแบบกระบวนการให้เหมาะสม และสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ

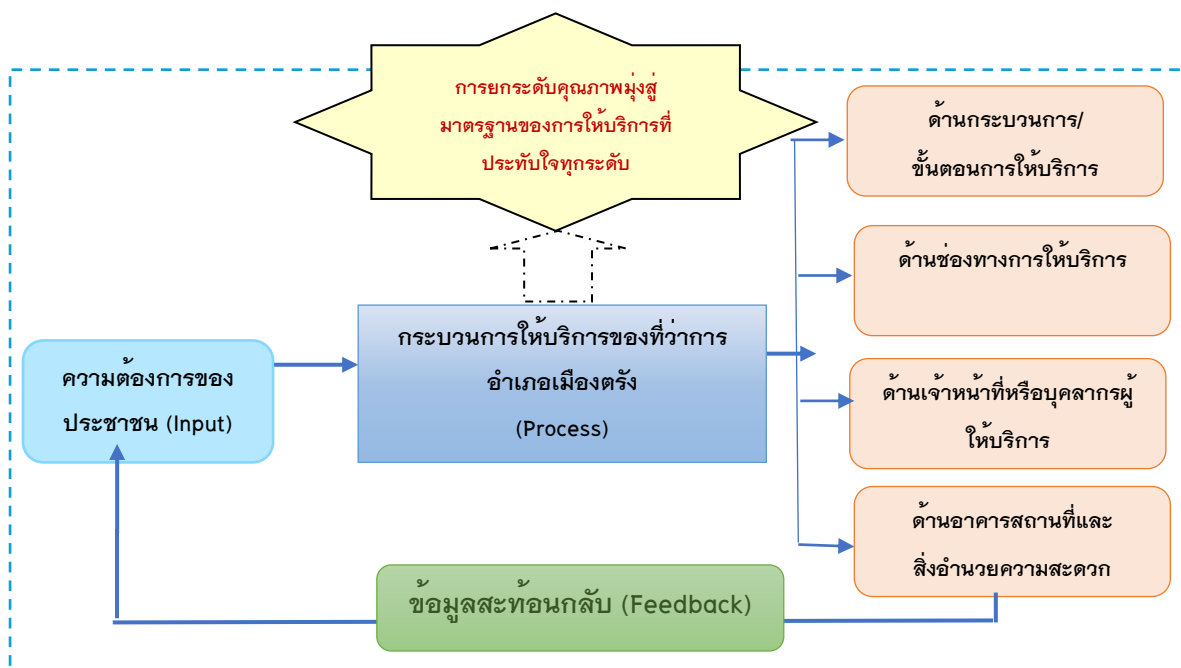
บริการให้ประชาชนเข้าถึงในทุกภาคส่วนได้ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วของช่องทางการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ วัฒนะ และ สุชาติ เปรมสุริยา (2563) ที่ได้กล่าวถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการสนับสนุนการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและเป็นการลดการใช้เอกสารในติดต่อราชการ เพื่อนำไปสู่ช่องทางการเชื่อมโยงการให้บริการประชาชนในด้านระบบต่างๆ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของหน่วยงาน โดยหน่วยงานภายในที่ว่าการอำเภอเมืองตรังที่มีประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด คือ งานทะเบียน รองลงมา คือ งานปกครองขอใบอนุญาตต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม และฝ่ายสำนักงานตามลำดับ ซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจสามารถให้ความรู้กับผู้ที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับ นุชิดา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560) ที่ได้กล่าวถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาไว้ว่าเจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยที่ดี ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาไพเราะ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนเป็นประเด็นสำคัญที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับบริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา นารถไพรินทร์ (2562) และ ตันติกร ทิพย์จุฑา (2563) ที่พบว่า การมีความพร้อมทั้งในส่วนของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ และยังเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องให้แก่ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2. ผลจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ว่า ปัจจัยด้านอาชีพส่งผลต่อระดับทัศนคติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มาติดต่อเพื่อมาขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอในแต่ละวันมีจำนวนมาก ซึ่งครอบคลุมในหลากหลายอาชีพ ทั้งอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป นอกจากนี้ ในช่วงเวลาของการเก็บข้อมูลนั้น (กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2566) ใกล้จะมีการจัดการเลือกตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งสำคัญจำนวน 2 รายการ ได้แก่ 1) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ 2) การเลือกตั้งผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่พ้นจากตำแหน่งใน 3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ของจังหวัดตรัง ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวมีประชาชนมาติดต่อที่ว่าการอำเภอ เพื่อติดต่อการดำเนินการด้านเอกสารเพื่อรองรับการได้รับสิทธิต่างๆ จากภาครัฐ เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น และรวมถึงโครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย ดังนั้น ถึงแม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ แต่การยอมรับต่อการให้บริการภาครัฐในแต่ละอาชีพ มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kurfali et al. (2017) ที่พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของภาครัฐ คือ อาชีพของผู้รับบริการ และ ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ปัจจัยด้านเพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ ตำบลของผู้ที่ทำแบบสอบถาม และการมาใช้บริการในรอบ 1 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการจะเป็นการให้บริการตามคิวลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการเป็นหลัก โดยในบัตรคิวก็จะมีการระบุระยะเวลารอคอย และจำนวนคิวก่อนหน้าเอาไว้ ตลอดจนจะมีการแจ้งลำดับขั้นตอนในการรับบริการ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการสามารถประมาณ

การระยะเวลาในการติดต่อเพื่อทำธุรกรรมได้ ซึ่งถือได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความโปร่งใสในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของประเม็นกาฬภักดี (2564) นกุล ชื่นพัก และคณะ (2566) ที่พบว่าหลักการสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน คือ การสร้างความเท่าเทียมในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค

องค์ความรู้ใหม่

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า หัวใจสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) หลักของการจัดให้บริการสาธารณะของภาครัฐ โดยจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่คำนึงถึงหลักการพื้นฐาน ได้แก่ หลักความต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค และหลักความเปลี่ยนแปลงได้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนในทุกมิติ ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนมุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์การที่มีการยกระดับคุณภาพ มุ่งสู่มาตรฐานของการให้บริการที่ประทับใจทุกระดับตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน



ภาพที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง

สรุป

สำหรับการจัดการบริการสาธารณะนั้นถือเป็นภารกิจที่สำคัญกับหน่วยงานภาครัฐในทุกประเภทเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยหากพิจารณาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ในหมวด 5 ก็ได้มีการกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเอาไว้อีกด้วย ในส่วนของอำเภอ เป็นหน่วยการปกครองระดับที่สองรองจากจังหวัด เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่มีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นกลุ่มงานต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชน ดังนั้น ในแต่ละวันจึงมีประชาชนมาติดต่อเพื่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารของที่ว่าการอำเภอควรให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานและจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ การจัดทำคู่มือการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดถือปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของอำเภอ

1.2 ผู้บริหารของที่ว่าการอำเภอควรมีการพัฒนากระบวนการทำงานที่สนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในยุคดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนทุกส่วนงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

เนื่องจากการจัดบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐ ซึ่งจำเป็นต้องมีการให้บริการที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนมีการปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนการจัดการบริการสาธารณะให้ได้คุณภาพในลำดับต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ วัฒนะ และ สุชาติ เปรมสุริยา. (2563). การศึกษาช่องทางการให้บริการผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 7(1), 99–115. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issamu/article/view/243841/165431>
- ตันติกร ทิพย์จุฑา. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพลทหารกองประจำการ สังกัดศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(2), 133–136. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdimu/article/view/242784/169272>

- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2564). หน่วยที่ 1 แนวคิดและหลักการของการบริหารการบริการสาธารณะและ
เครือข่าย: เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่าย. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลพล กลยาณี และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน
ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาฬสินธุ์*, 3(2), 162–172. สืบค้นจาก [https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article
/view/89024/70054](https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/89024/70054)
- นุญกุล ชื่นพัก, วรลักษณ์ สลิตศิริวิมล, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, เพ็ญสุข เกตุมณี และ จิตติพงศ์ เกตุอมร. (2566).
การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคลองสั่นในจังหวัดสงขลา.
Journal of Roi Kaensarn Academi, 8(6), 296–308. สืบค้นจาก [https://so02.tci-thaijo.org/index.php
/JRKSA/article/view/261199/176566](https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/261199/176566)
- นุชิดา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*, 28(1), 153–164. สืบค้นจาก
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/ejChophayom/article/view/88902/69913>
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2560). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
วิญญูชน.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2559). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2566, จาก
<http://wiki.kpi.ac.th>.
- ประเมิน กาฬักดี. (2564). ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ, 9(4), 5–18. สืบค้นจาก
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/KANNICHA/article/view/251583/171027>
- พัชรวรรณ นุชประยูร. (2565). หน่วยที่ 3 หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณะ : เอกสารการสอน
ชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า
14–17 (6 เมษายน 2560).
- สุนิสา นารถไพรินทร์. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมงกุฎทักษิณ*, 15(2), 43–56.
สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMT/article/view/257184/176759>

- สุปัญญา สุนทรนนท์ และ กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2564). *หน่วยที่ 8 การจัดองค์การและระบบบริหาร เพื่อสนับสนุนการบริการสาธารณะ : เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่าย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานสถิติจังหวัดตรัง. (2566). *รายงานสถิติจังหวัดตรัง ประจำปี 2565*. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2566, จาก <http://trang.nso.go.th/>
- อารีรัตน์ วัฒนุ, เกษมชัย สายเสมา, รลริน พอมไธสง และ วิจิตรา โพธิสาร. (2566). การศึกษาปัจจัยที่มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 1(1), 15–30. สืบค้นจาก <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/jasrru/article/view/352/324>
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Hood, C., & Dixon, R. (2015). *A government that worked better and cost less?*. Oxford University Press.
- Kurfali, M., Arifoglu, A., Tokdemir, G., & Pacin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66(3), 168–178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766–776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.