



## Study the Level of Customer Satisfaction at the Government's One-Stop Service Center in Luang Prabang Capital

Bouahieng Bounchanpaseuth<sup>1</sup>, Sangkhom Inthapanya<sup>2</sup>, and Sommay Silivanh<sup>3</sup>

Organization of Resources Management, Academic Management Office, Souphanouvong University, Lao PDR

### Abstract

The purpose of the study were: 1) to study the general characteristics of service users at the government's one-stop service center in Luang Prabang capital, and 2) to study the level of customer satisfaction at the government's one-stop service center in Luang Prabang Capital. This study employed a survey research design. The target population consisted of 384 people at the government's one-stop service center in Luang Prabang capital, Luang Prabang Province. Data were collected using a questionnaire, and the data were analyzed using SPSS version 26 to calculate percentages, mean values, and standard deviations. The results found that:

The general characteristics of service users at the government one-stop service center in Luang Prabang Capital are predominantly male, aged between 36 and 41 years, belonging to the Lao Loum ethnic group, married, having an educational attainment below the bachelor's degree level, employed as government officials, and earning an average monthly income of 1,000,000–5,000,000 kip. Most users primarily choose services related to birth registration, land registration, business registration, construction permits, and transportation services.

Overall, the level of satisfaction of service users at the government one-stop service center in Luang Prabang capital is a moderate level, with a mean of 2.84 and a standard deviation (SD) of 0.27. This includes satisfaction with continuous service delivery, progressive service provision, prompt and timely service, adequate service provision, and equitable service delivery.

**Key words:** *satisfaction, service, one-stop service, Luang Prabang capital*

\*Correspondence: Bouahieng

Bounchanpaseuth, Personnel  
Organization of Luang Prabang  
Capital,

Tel: +856 20 97 123 497,

Email: [tanohnoh28@gmail.com](mailto:tanohnoh28@gmail.com)

<sup>2</sup>Academic Management Office,  
Souphanouvong University, Lao

PDR, Tel: +856 2023981411, Email:

[inthapanyasangkhom@gmail.com](mailto:inthapanyasangkhom@gmail.com)

<sup>3</sup>Academic Management Office,  
Souphanouvong University, Lao

PDR, Tel: +856 2022350136, Email:

[s.silivanh@su.edu.la](mailto:s.silivanh@su.edu.la)

### Article Info:

Submitted: November 20, 2025

Revised: December 10, 2025

Accepted: December 18, 2025

### 1. ພາກສະເໜີ

ປີ 2021 ລັດຖະບານໄດ້ກຳນົດວາລະແຫ່ງຊາດກ່ຽວກັບ ການແກ້ໄຂຄວາມຫຍຸ້ງຍາກທາງດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການເງິນ ປະກອບມີ 05 ວຽກງານຈຸດສຸມທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນຊ່ວງວາລະແຫ່ງຊາດ 2021-2023 ໃນນັ້ນຍົກສູງປະສິດທິພາບການຄຸ້ມຄອງລັດດ້ວຍກິດໜາຍ, ກຳນົດເລັ່ງແກ້ໄຂ ສິ່ງກົດຂວາງດ້ານການບໍລິຫານລັດ, ຫຼຸດຜ່ອນຂອດຂັ້ນຂອດ, ປັບປຸງກົນໄກການປະສານງານ ແລະ ການອະນຸມັດ ເອກະສານຕ່າງໆໃຫ້ວ່ອງໄວ, ປະຢັດ ແລະ ປອດໄພ ໂດຍເພີ່ມທະວີການເຮັດວຽກໃຫ້ໄປສູ່ທັນສະໄໝ, ການບໍລິການຂອງລັດຜ່ານລະບົບປະຕູດຽວ ແມ່ນຄວາມຈຳເປັນພາວະວິໄສ ເພື່ອຕອບສະໜອງແກ້ໄຂຂອງການໃຫ້ແກ້ປະຊາຊົນ ທາງດ້ານເອກະສານຕ່າງໆນຳອີງການ

ບໍລິຫານລັດ ໃນປີ 2023 ໃຫ້ຂະຫຍາຍ ຫຼື ສ້າງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂັ້ນທ້ອງຖິ່ນ ໃຫ້ໄດ້ຕື່ມອີກຢ່າງໜ້ອຍ 09 ແຫ່ງ, ສະເພາະແຜນການ 5 ປີ ຂອງຂະແໜງພາຍໃນ ຄັ້ງທີ 2 ແຕ່ປີ 2021-2025 ໄດ້ກຳນົດວຽກງານບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ແລະ ຄາດໝາຍຮອດປີ 2025 ໃຫ້ສ້າງໄດ້ຕື່ມ 25 ແຫ່ງ ສະເລ່ຍ ປີລະ 05 ແຫ່ງ, ຍຸດທະສາດແຫ່ງຊາດ ວ່າດ້ວຍການບໍລິການຂອງລັດຜ່ານກົນໄກປະຕູດຽວຮອດປີ 2030 ແມ່ນເຄື່ອງມືທີ່ສຳຄັນໜຶ່ງ ຂອງລັດຖະບານ ເພື່ອກຳນົດທິດທາງລວມ ແລະ ວິໄສທັດ ໃນການພັດທະນາວຽກງານບໍລິການຮັບໃຊ້ປະຊາຊົນຂອງລັດຜ່ານກົນໄກການບໍລິການປະຕູດຽວ ໃນແຕ່ລະໄລຍະໃຫ້ມີຄວາມເປັນເອກະພາບ ແນໃສ່ຫຼຸດຜ່ອນຂັ້ນຂອດລົງເທື່ອລະ

ກ້າວ ເຮັດໃຫ້ການບໍລິການຂອງລັດມີຄວາມໂປ່ງໃສ (ກະຊວງພາຍໃນ, 2013).

ແຂວງຫຼວງພະບາງ ມີສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ຈຳນວນ 07 ແຫ່ງ ທົ່ວແຂວງຫຼວງພະບາງ, ຄື: 1) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ, 2) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງປາກອູ 3) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງຊຽງເງິນ, 4) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງນ້ຳບາກ, 5) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງນານ, 6) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງງອຍ 7) ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ເມືອງໂພນໄຊ, ເຊິ່ງໄດ້ກຳນົດເອົາບັນດາໜ້າວຽກໃນແຕ່ລະຂະແໜງການເຂົ້າໃນການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ, ການບໍລິການໃຫ້ແກ່ປະຊາຊົນ ການຈັດຕັ້ງຕ່າງໆຂອງໜ່ວຍງານບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ປະກອບມີ: ການຮັບເອກະສານ, ການຄົ້ນຄວ້າເອກະສານຂອງພາກສ່ວນວິຊາການ, ການຕິດຕາມການຈໍລະຈອນເອກະສານ, ການສົ່ງຜິນຕອບສົງເອກະສານຄືນ, ການເກັບ, ກຳນົດຄ່າທຳນຽມ ແລະ ຄ່າບໍລິການ ແລະ ສຳເນົາເອກະສານ.

ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ເປັນຈຸດທົດລອງສ້າງຕັ້ງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວແຫ່ງທຳອິດຂຶ້ນ, ໃນວັນທີ 27 ມັງກອນ 2016 ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ຈຶ່ງໄດ້ຮັບການສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນຢ່າງເປັນທາງການພ້ອມທັງກຳນົດເອົາເປົ້າໝາຍເຂົ້າຮ່ວມເບື້ອງຕົ້ນມີ 05 ພາກສ່ວນຄື: ຫ້ອງວ່າການນະຄອນ, ຫ້ອງການພາຍໃນ, ຫ້ອງການຊັບພະຍາກອນທຳມະຊາດ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ, ຫ້ອງການໂຍທາທິການ ແລະ ຂົນສົ່ງ ແລະ ຫ້ອງການອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ. ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານຂອງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວເບື້ອງຕົ້ນແມ່ນພົບກັບບັນຫາຫຼັງຍາກພິສິມຄວນເນື່ອງຈາກວ່າວຽກງານດັ່ງກ່າວເປັນວຽກໃໝ່ ແລະ ການໂຄສະນາປະຊາສຳພັນໃຫ້ຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຍັງບໍ່ທັນກວ້າງຂວາງທົ່ວເຖິງເທົ່າທີ່ຄວນ, ຄວາມຮັບຮູ້, ຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ປະສິບການຂອງພະນັກງານ-ລັດຖະກອນທີ່ຮັບຜິດຊອບວຽກງານດັ່ງກ່າວຍັງບໍ່ທັນເລິກເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານຍັງບໍ່ທັນຄ່ອງຕົວ (ພະແນກພາຍໃນແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2024). ບັນຫາທີ່ຍັງຄົງຄ້າງໃນການບໍລິການທີ່ຜ່ານມາແມ່ນຍັງມີຫຼາຍບັນຫາທີ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ສະເໜີຂຶ້ນມາເຊັ່ນວ່າ: ຢາກໃຫ້ທຸກຂະແໜງການທີ່ມີເອກະສານການບໍລິການມາຢູ່ຈຸດດຽວ; ການກຳນົດນັດໝາຍຮັບເອກະສານຄວນກຳນົດຈະແຈ້ງຢ່າງລະອຽດ; ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການຍັງຄັບແຄບ; ລະບົບຕິດຕາມ, ກວດກາຍັງບໍ່ທັນສະໄໝ; ຂອດການປະສານງານຍັງພົວພັນນຳຫຼາຍຂະແໜງການ; ການຈໍລະຈອນເອກະສານຍັງຊັກຊ້າບໍ່ໄດ້ຕາມກຳນົດເວລາ; ການໃຫ້ຂໍ້ມູນຂອງພະນັກງານຈຳນວນໜຶ່ງຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າໃຈແຈ້ງຕໍ່ກັບລະບົບການຜ່ານປະຕູດຽວ; ປະສິດທິພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າລະບົບທັນສະໄໝ.

ຄຽງຄູ່ກັນນັ້ນ ຈຳນວນໜຶ່ງທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ສືບຕໍ່ປັບປຸງແກ້ໄຂເປັນຕົ້ນບັນດານິຕິກຳຄຸ້ມຄອງຍັງບໍ່ທັນຄົບຖ້ວນ, ການແບ່ງຂັ້ນຄຸ້ມຄອງ ແລະ ແບ່ງສິດອຳນາດລະຫວ່າງສູນກາງ ແລະ ຫ້ອງຖິ່ນຍັງບໍ່ທັນຈະແຈ້ງ, ຂາດຕົວ ແລະ ປະຊາຊົນສ່ວນຫຼາຍຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າໃຈເລິກເຊິ່ງໃນການມາໃຊ້ບໍລິການ ຍ້ອນການໂຄສະນາເຜີຍແຜ່ວຽກດັ່ງກ່າວຍັງບໍ່ທັນກວ້າງຂວາງ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ເກີດບັນຫາຕາມມາ (ພະແນກພາຍໃນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2024).

ສະນັ້ນ, ຜູ້ຄົນຄວ້າຈຶ່ງກຳນົດຈຸດປະສົງເພື່ອສຶກສາ: 1) ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງ

ພະບາງ ແລະ 2) ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ເພື່ອຈະໄດ້ນຳເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ນຳໄປປັບປຸງ ແລະ ແກ້ໄຂຄຸນນະພາບການບໍລິການໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງ ແລະ ພັດທະນາໄປທາງທີ່ດີຂຶ້ນ, ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມພໍໃຈນັບມື້ນັບຫຼາຍຂຶ້ນ.

## 2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການ

### 2.1 ການເລືອກກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້ານີ້ ແມ່ນຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ທີ່ມີອາຍຸ 18 ຂຶ້ນໄປ ແລະ ສາມາດໃຫ້ຂໍ້ມູນຕົວຈິງໄດ້, ເນື່ອງຈາກບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນ, ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງຄຳນວນຫາຂະໜາດຕົວຢ່າງ ຈາກສຸດຄຳນວນຂອງ Cochran (1953) ໂດຍໃຫ້ຄ່າຄວາມຜິດດ່ຽງ 5% ແລະ ລະດັບຄວາມເຊື່ອຫມັ້ນ 95%. ສະນັ້ນ, ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນ 384 ຄົນ.

### 2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າ

ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເປັນແບບສອບຖາມເພື່ອເກັບກຳຂໍ້ມູນນຳຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ທີ່ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ເຊິ່ງປະກອບມີ 2 ພາກສ່ວນຄື:

- ພາກສ່ວນທີ 1: ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມມີຈຳນວນ 8 ຂໍ້ ໄດ້ແກ່: ເພດ, ອາຍຸ, ຊົນເຜົ່າ, ສະຖານະພາບ, ລະດັບການສຶກສາ, ອາຊີບ, ລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນ ແລະ ໜ່ວຍງານທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ. ລັກສະນະຄຳຖາມເປັນແບບຄຳຖາມປິດ (Close-ended response questions) ທີ່ໃຊ້ການວັດລະດັບຂໍ້ມູນປະເພດນາມບັນຍັດ (Nominal scale), ເຊິ່ງແຕ່ລະຂໍ້ແມ່ນໃຫ້ເລືອກເອົາ 1 ຄຳຕອບ ທີ່ເໝາະສົມສຳລັບຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ.

- ພາກສ່ວນທີ 2: ແມ່ນຂໍ້ມູນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ການບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 5 ດ້ານ ຄື: ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ, ດ້ານການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຜຽງພໍ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ.

ລັກສະນະແບບສອບຖາມເປັນແບບ ມາດຕາສ່ວນ (Likert scale) ເປັນຄຳຖາມປາຍປິດ ເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ 5 ລະດັບໃນການໃຫ້ຄະແນນ (Srisa-ard, 2003). ດັ່ງນີ້:

ລະດັບຄະແນນ 5 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ  
ລະດັບຄະແນນ 4 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ  
ລະດັບຄະແນນ 3 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບກາງ  
ລະດັບຄະແນນ 2 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍ  
ລະດັບຄະແນນ 1 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍສຸດ

ໃຊ້ເກນແປຄວາມໝາຍຕາມແນວຄວາມຄິດຂອງ Srisa-ard (2003) ສຳລັບອະທິບາຍລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ມີດັ່ງນີ້:

ຄະແນນສະເລ່ຍ	4.50 - 5.00	ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ
ຄະແນນສະເລ່ຍ	3.50 - 4.49	ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ
ຄະແນນສະເລ່ຍ	2.50 - 3.49	ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍ
ຄະແນນສະເລ່ຍ	2.50 - 3.49	ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈປານກາງ

ຄະແນນສະເລ່ຍ ຜິຈໜ້ອຍ	1.50 - 2.49	ໜ້າເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງ
ຄະແນນສະເລ່ຍ ຜິຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ	1.00 - 1.49	ໜ້າເຖິງ ມີຄວາມເພິ່ງ

♦ ການຊອກຫາຄຸນນະພາບຂອງເຄື່ອງມື (Validity and Reliability)

- ການກວດສອບຄວາມທ່ຽງ (Content Validity) ໂດຍຜູ້ຄົນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມໃຫ້ຜູ້ຊ່ຽວຊານ ພິຈາລະນາຄວາມສອດຄ່ອງລະຫວ່າງ ຂໍ້ຄຳຖາມ ແລະ ຈຸດປະສົງ ຂອງການຄົ້ນຄວ້າ ເຊິ່ງເອີ້ນວ່າ ດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ (Index of Item Objective Congruence: IOC), ເຊິ່ງຄ່າດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ ທີ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ແມ່ນຕ້ອງມີຄ່າຕັ້ງແຕ່ 0.50- 1.00 ຈຶ່ງຖືວ່າ ແບບສອບຖາມນີ້ສາມາດໄປທົດລອງໃຊ້ໄດ້ ແຕ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງຕາມຄຳແນະນຳຂອງຜູ້ຊ່ຽວຊານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ແບບສອບຖາມທີ່ດີ (Polit & Beck, 2006). ສະນັ້ນ, ຜົນການທົດສອບ ພົບວ່າ ມີຄ່າ IOC= 0.88 ເຊິ່ງຄ່າດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງຜ່ານເກນກຳນົດ ແລະ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມໄປໃຊ້ເກັບຂໍ້ມູນຕົວຈິງຕໍ່ໄດ້.

- ການທົດສອບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ (Reliability) ຜູ້ຄົນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມ ທີ່ຜ່ານການພິຈາລະນາ ຂອງຊ່ຽວຊານ ໄປທົດສອບ (Pilot Test) ເພື່ອໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ມີຄວາມເຂົ້າໃຈກົງກັນ ແລະ ຕອບຄຳຖາມໄດ້ຕາມຄວາມເປັນຈິງທຸກຂໍ້ ລວມທັງຂໍ້ຄຳຖາມມີຄວາມສອດຄ່ອງທາງສະຖິຕິ, ໂດຍການໄປທົດສອບກັບກຸ່ມຄົນ ທີ່ບໍ່ແມ່ນກຸ່ມເປົ້າໝາຍ ຈຳນວນ 30 ຄົນ, ໂດຍພິຈາລະນາຈາກຄ່າສຳປະສິດ  $\alpha$  ຂອງຄອນບາດ (Cronbach's Alpha Coefficient) ຂອງຄຳຖາມໃນແຕ່ລະດ້ານ ທີ່ມີຄ່າເທົ່າກັບ 0.8 ຫຼື 80% ຂຶ້ນໄປ ສະແດງວ່າ ແບບສອບຖາມທີ່ຈະນຳໄປໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງເປົ້າໝາຍ ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມໄປເກັບກຳຂໍ້ມູນກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງຈິງໄດ້ (Nunnally 1978). ຜົນການທົດສອບ ພົບວ່າ ຄ່າ  $\alpha = 0.91$  ເຊິ່ງມີຄ່າຫຼາຍກວ່າເກນກຳນົດ ໝາຍຄວາມວ່າ ຜູ້ຄົນຄວ້າ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມຊຸດນີ້ ໄປໃຊ້ໃນການເກັບຂໍ້ມູນຕົວຈິງນຳກຸ່ມຕົວຢ່າງໄດ້ໃນຂັ້ນຕໍ່ໄປ.

### 2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ແລະ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນໃຊ້ສະຖິຕິຜັນລະນາ ເພື່ອຫາຄ່າຄວາມຖີ່, ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (%), ຄ່າສະເລ່ຍ ( $\bar{X}$ ) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕານ (SD) ໂດຍນຳໃຊ້ ໂປຣແກຣມ SPSS Version 26.

### 3. ຜົນໄດ້ຮັບ

#### 3.1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ

ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນເພດຊາຍ ມີຈຳນວນ 196 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.00% ແລະ ເພດຍິງ ມີພຽງ 188 ຄົນ ເທົ່າກັບ 49.00%. ມີອາຍຸລະຫວ່າງ 36 - 41 ປີ ມີຈຳນວນ 117 ຄົນ ເທົ່າກັບ 30.5%, ອາຍຸລະຫວ່າງ 30 - 35 ປີ ມີຈຳນວນ 88 ຄົນ ເທົ່າກັບ 11.2%, ອາຍຸລະຫວ່າງ 24-29 ປີ ມີຈຳນວນ 43 ຄົນ ເທົ່າກັບ 11.2%, ອາຍຸລະຫວ່າງ 48-53 ປີ ມີຈຳນວນ 32 ຄົນ ເທົ່າກັບ 8.3%, ອາຍຸລະຫວ່າງ 18-23 ປີ ມີຈຳນວນ 13 ຄົນ ເທົ່າກັບ 3.4%, ອາຍຸລະຫວ່າງ 54-59 ປີ ມີຈຳນວນ 6 ຄົນ ເທົ່າກັບ 1.6%, ອາຍຸ 65 ປີ ຂຶ້ນໄປ 66-71 ປີ ມີຈຳນວນ 1 ຄົນ ເທົ່າກັບ 0.3%. ມີຊົນເຜົ່າລາວລຸ່ມ ຈຳນວນ 204 ຄົນ ເທົ່າກັບ 53.1%, ຊົນເຜົ່າມົ້ງ ຈຳນວນ 82 ຄົນ ເທົ່າກັບ 21.4%, ຊົນເຜົ່າກຶມມຸ ຈຳນວນ 75 ຄົນ ເທົ່າກັບ 19.5%

ແລະ ຊົນເຜົ່າອື່ນໆມີຈຳນວນ 23 ຄົນ ເທົ່າກັບ 6.0%. ສະຖານະພາບແຕ່ງງານແລ້ວ ຈຳນວນ 244 ຄົນ ເທົ່າກັບ 63.5%, ມີສະຖານະພາບໂສດ ຈຳນວນ 140 ຄົນ ເທົ່າກັບ 36.5%. ລະດັບການສຶກສາສູງສຸດ ແມ່ນຈົບຕໍ່າກວ່າ ປະລິນຍາຕີ ຈຳນວນ 204 ຄົນ ເທົ່າກັບ 53.1%, ຕໍ່ມາແມ່ນປະລິນຍາຕີ ຈຳນວນ 168 ຄົນ ເທົ່າກັບ 43.8%, ຈົບປະລິນຍາໂທ ຈຳນວນ 10 ຄົນ ເທົ່າກັບ 2.6%, ສຸດທ້າຍແມ່ນຈົບເໜືອປະລິນຍາໂທ ຈຳນວນ 2 ຄົນ ເທົ່າ 0.5%. ອາຊີບສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນພະນັກງານລັດ ຈຳນວນ 162 ຄົນ ເທົ່າກັບ 42.2%, ຕໍ່ມາແມ່ນພະນັກງານເອກະຊົນ ຈຳນວນ 57 ຄົນ ເທົ່າກັບ 14.8%, ອາຊີບຄ້າຂາຍ ຈຳນວນ 55 ຄົນ ເທົ່າກັບ 14.8%, ອາຊີບຊາວກະສິກອນ ຈຳນວນ 51 ຄົນ ເທົ່າກັບ 13.3%, ອາຊີບ ພະນັກງານວິສາຫະກິດ ແລະ ອາຊີບກຳມະກອນ ຈຳນວນ 24 ຄົນ ເທົ່າກັບ 6.3% ຄືກັນ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນອາຊີບອື່ນໆ ຈຳນວນ 11 ຄົນ ເທົ່າກັບ 2.9%. ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ 1,000,000-5,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 307 ຄົນ ເທົ່າກັບ 79.9%, 5,000,001-9,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 55 ຄົນ ເທົ່າກັບ 14.3%, 9,000,001-13,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 14 ຄົນ ເທົ່າກັບ 3.6%, 17,000,001- 21,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 4 ຄົນ ເທົ່າກັບ 1.0%, ລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ 25,000,001-29,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 21 ຄົນ ເທົ່າກັບ 0.3%, ສຸດທ້າຍແມ່ນ 33,000,001- 37,000,000 ກີບ ຈຳນວນ 1 ຄົນ ເທົ່າກັບ 0.3 %.

ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການພາຍໃນ ແມ່ນການຈົດທະບຽນການເກີດ ຈຳນວນ 126 ຄົນ ເທົ່າກັບ 32.8%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນແຕ່ງງານ 119 ທີ່ກັບ 31.0%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ມີຈຳນວນ 55 ຄົນ ເທົ່າກັບ 14.3%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນຢ່າຮ່າງ 40 ຄົນ ເທົ່າກັບ 10.4%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນເສຍຊີວິດ ຈຳນວນ 27 ຄົນ ເທົ່າກັບ 7.0%, ສຸດທ້າຍເລືອກໃຊ້ບໍລິການຮັບຜົນລະເມືອງ ແລະ ຍົກຍ້າຍຜົນລະເມືອງ ຈຳນວນ 17 ຄົນ ເທົ່າກັບ 4.0%.

ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການຊັບພະຍາກອນ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນທີ່ດິນ ຈຳນວນ 124 ຄົນ ເທົ່າກັບ 32.3%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນຄຳປະກັນ 75 ທີ່ກັບ 19.5%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການໂອນທີ່ດິນ, ແບ່ງແຍກໂຮມທີ່ດິນ ແລະ ເຮືອນ 65 ທີ່ກັບ 16.9%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ມີຈຳນວນ 63 ຄົນ ເທົ່າກັບ 16.4%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການຄຳປະກັນສັນຍາເຊົ່າທີ່ດິນ ແລະ ເຮືອນ ມີຈຳນວນ 24 ຄົນ ເທົ່າກັບ 6.3%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການສືບທອດມູນມໍລະດົກ ມີຈຳນວນ 22 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.7%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການແລກປ່ຽນສິດນຳໃຊ້ທີ່ດິນ ແລະ ເຮືອນ ມີຈຳນວນ 8 ຄົນ ເທົ່າກັບ 2.1%, ສຸດທ້າຍເລືອກໃຊ້ບໍລິການສັນຍາເຊົ່າສິດນຳໃຊ້ທີ່ດິນ ແລະ ເຮືອນ ມີຈຳນວນ 3 ຄົນ ເທົ່າກັບ 0.8 %.

ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນວິສາຫະກິດ ຈຳນວນ 179 ຄົນ ເທົ່າກັບ 46.6%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ຈຳນວນ 124 ຄົນ ເທົ່າກັບ 32.3%, ສຸດທ້າຍ ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອອກໃບອານຸຍາດດຳເນີນທຸລະກິດການໂຮງງານ ຈຳນວນ 81 ຄົນ ເທົ່າກັບ 21.1%.

ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການໂຍທາທິການ ແລະ ຂົນສົ່ງ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ຈຳ

ນວນ 214 ຄົນ ເທົ່າກັບ 55.7%, ເລືອກໃຊ້ບໍລິການການອະນຸຍາດປຸກສ້າງ ແລະ ຂົນສົ່ງອື່ນໆ ຈຳນວນ 170 ຄົນ ເທົ່າກັບ 44.3%.

3.2 ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.73$ ,  $SD = 0.37$  ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າມີຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ດ້ານຄວາມສະເໝີພາບກັບຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.43$ , ມາດຕະຖານການບໍລິການມີຄວາມຊັດເຈນ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.81$  ແລະ  $SD = 0.48$ , ພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມຊື່ສັດ, ບໍ່ລັດຄິວ ແລະ ບໍລິການທຸກຄົນຢ່າງເທົ່າທຽມກັນມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.72$  ແລະ  $SD = 0.54$ , ການໃຫ້ຄວາມເປັນສ່ວນຕົວແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.67$  ແລະ  $SD = 0.54$ , ແລະ ມີຄວາມຍຸຕິທຳໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.58$  ແລະ  $SD = 0.58$ .

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານໃຫ້ບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.80$  ແລະ  $SD = 0.36$ , ການໃຫ້ບໍລິການ ບໍ່ມີຄວາມຊັບຊ້ອນ ຫຍຸ້ງຍາກຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.88$  ແລະ  $SD = 0.44$ , ໃຫ້ບໍລິການຖືກຕ້ອງຕາມວັນເວລາທີ່ໄດ້ແຈ້ງໄວ້ໃນເບື້ອງຕົ້ນ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.80$  ແລະ  $SD = 0.45$ , ການໃຫ້ບໍລິການຕາມຂັ້ນຕອນຕ່າງໆ ມີຄວາມສະດວກ ວ່ອງໄວມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.77$  ແລະ  $SD = 0.50$  ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມກົງກັບເວລາ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.76$  ແລະ  $SD = 0.46$ .

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.76$  ແລະ  $SD = 0.37$ , ມີພື້ນທີ່ໃຫ້ນັ່ງຄອຍຖ້າພຽງພໍ ແລະ ສະດວກສະບາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.85$  ແລະ  $SD = 0.48$ , ບ່ອນຈອດລົດກ້ວາງຂວາງ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.77$  ແລະ  $SD = 0.51$ , ອຸປະກອນ ແລະ ເຄື່ອງມືທີ່ທັນສະໄໝໄວ້ໃຫ້ບໍລິການ  $\bar{X} = 2.77$  ແລະ  $SD = 0.49$ , ພື້ນທີ່ບໍລິການຕັ້ງໃຈກາງເມືອງເຂົ້າເຖິງງ່າຍມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.72$  ແລະ  $SD = 0.53$  ແລະ ມີພະນັກງານພຽງພໍໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.72$  ແລະ  $SD = 0.47$ .

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.96$  ແລະ  $SD = 0.52$ , ການໃຫ້ບໍລິການຈົນສຳເລັດ ໂດຍບໍ່ຄຳນຶງເຖິງເວລາມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.70$ , ໃຫ້ບໍລິການກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.60$ , ໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ຕໍ່

ເນື່ອງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.93$  ແລະ  $SD = 0.63$  ແລະ ພະນັກງານມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.85$  ແລະ  $SD = 0.69$ .

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.95$  ແລະ  $SD = 0.53$ , ໃນນັ້ນ ການໃຊ້ບໍລິການໄດ້ສ້າງປະສົບການການທາງບວກໃຫ້ຕົນເອງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 3.03$  ແລະ  $SD = 0.64$ , ຕັດສິນໃຈຖືກຕ້ອງທີ່ເລືອກມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.98$  ແລະ  $SD = 0.60$ , ໄດ້ຮັບການບໍລິການເປັນໄປຕາມສິ່ງທີ່ຄາດຫວັງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.93$  ແລະ  $SD = 0.63$  ແລະ ລາຍລະອຽດ ແລະ ເງື່ອນໄຂໃນການໃຫ້ບໍລິການ ກົງຕາມທີ່ຄາດຫວັງໄວ້ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.88$  ແລະ  $SD = 0.59$ .

ສະຫຼຸບແລ້ວ ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.84$  ແລະ  $SD = 0.27$ , ໃນນັ້ນ ເຫັນວ່າ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ທັງ 5 ດ້ານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງຄືກັນທັງໝົດ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.96$  ແລະ  $SD = 0.52$ , ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.95$  ແລະ  $SD = 0.53$ , ດ້ານການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.80$  ແລະ  $SD = 0.36$ , ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ  $\bar{X} = 2.76$  ແລະ  $SD = 0.37$  ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ ມີຄ່າສະເລ່ຍ  $\bar{X} = 2.73$  ແລະ  $SD = 0.37$ .

4. ວິພາກຜົນ

4.1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ

ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນເພດຊາຍ, ມີອາຍຸລະຫວ່າງ 36 - 41 ປີ, ເປັນຊົນເຜົ່າລາວລຸ່ມ, ມີສະຖານະພາບແຕ່ງງານແລ້ວ, ມີລະດັບການສຶກສາສູງສຸດແມ່ນຈົບຕໍ່າກວ່າປະລິນຍາຕີ, ມີອາຊີບເປັນພະນັກງານລັດ ແລະ ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນແມ່ນ 1,000,000-5,000,000 ກີບ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Soontaros & Tesniyom (2018) ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນໃນພື້ນທີ່ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ ທີ່ວ່າການອຳເພີວາຮິນຈຳລາບ ແຂວງ ອຸບົນລາຊະທານີ ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນຫຼາຍເປັນເພດຊາຍ ມີອາຍຸ 36 - 45 ປີ ມີລະດັບການສຶກສາປະລິນຍາຕີ ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ 10,000-20,000 ບາດ ແລະ ມາໃຊ້ບໍລິການ 3-4 ເທື່ອ.

ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການພາຍໃນ ແມ່ນການຈົດທະບຽນການເກີດ ແລະ ການຈົດທະບຽນແຕ່ງງານ. ທີ່ຫ້ອງການຊັບພະຍາກອນ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນທີ່ດິນ ແລະ ໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນຄຳປະກັນ. ທີ່ ຫ້ອງການອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນວິສາຫະກິດ ແລະ ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ແລະ ທີ່ ຫ້ອງການໂຍທາທິການ ແລະ ຂົນສົ່ງ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ເປັນສ່ວນໃຫຍ່.

4.2 ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ

ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບປານກາງ ຕໍ່ກັບ 5 ດ້ານ ຄື: ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ, ດ້ານການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ, ດ້ານການບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ, ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າ Sininthone (2012) ໄດ້ສຶກສາ ຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານວຽກທະບຽນ ແລະ ວຽກບັດປະຈຳຕົວປະຊາຊົນ ຂອງສຳນັກງານເທດສະບານເຂດບາງປູາ ເມືອງເມືອງ ແຂວງສະມຸດສາຄອນ, ສຶກສາລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຜົນການສຶກສາແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບກາງ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການທັນຕໍ່ເວລາ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການດ້ານສະຖານທີ່; ຍັງສອດຄ່ອງກັບທິດສະດີ Butprom (2004) ໄດ້ກ່າວວ່າ ຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນທີ່ມີຄວາມຕ້ອງການໄດ້ຮັບການບໍລິການໃນດ້ານຕ່າງໆປະກອບດ້ວຍ: ດ້ານຄວາມສະດວກສະບາຍທີ່ໄດ້ຮັບ; ດ້ານຜະນັກງານໃຫ້ບໍລິການ; ດ້ານຄຸນນະພາບບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບ; ດ້ານເວລາໃນການດຳເນີນການ; ດ້ານຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກການບໍລິການ ສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ ລັກສະນະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນການສະແດງອອກຂອງຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກ ແລະ ທາງລົບຂອງຄົນ ຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການສິ່ງໃດໜຶ່ງທີ່ຄາດຫວັງກັບສິ່ງນັ້ນກັບຊີວິດປະຈຳວັນ ເຮັດໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ໃນການຮັບຮູ້, ການຮຽນຮູ້, ສິ່ງທີ່ຕອບແທນໄດ້ແຕກຕ່າງກັນ, ມີຄວາມຄາດຫວັງໃນການບໍລິການເຊັ່ນດຽວກັນ, ສອດຄ່ອງກັບແນວຄິດທິດສະດີຂອງ Millet (1954) ໄດ້ເວົ້າວ່າ: ກ່ຽວກັບຄວາມພໍໃຈໃນການບໍລິການ ຫຼື ສາມາດທີ່ຈະພິຈາລະນາວ່າບໍລິການເປັນທີ່ເພິ່ງພໍໃຈ ຫຼື ບໍ່ ໂດຍວັດແທກຈາກການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ; ການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ; ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ; ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ; ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ: ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ສາ ມາດສະແດງອອກໃນລະດັບຫຼາຍໜ້ອຍໄດ້ແມ່ນຂຶ້ນກັບການບໍລິການທີ່ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ໃຫ້ກັບລູກຄ້າຢ່າງແທ້ຈິງ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ, ການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວ ທັນເວລາ, ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ, ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ຍັງສາມາດປະເມີນຄ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈາກຜູ້ໄດ້ຮັບການບໍລິການເປັນປຽບທຽບຄວາມຄາດຫວັງຈາກການບໍລິການ ແລະ ໃນນັ້ນ ຍັງມີຄວາມແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Thiamkaew (2018) ທີ່ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແລະ ສຶກສາບັນຫາ ຂໍ້ສະເໜີແນະຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ 5 ດ້ານ ຂອງຫ້ອງສະໝຸດ ມະຫາວິທຍາໄລ ມະຫາສາລະຄາມ ຜົນຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການໃນລະດັບຫຼາຍ ໂດຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ແມ່ນດ້ານບຸກຄະລາກອນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານສະຖານທີ່ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ຂະບວນການ, ດ້ານປະຊາສຳພັນ, ດ້ານຊັບພະຍາກອນ. ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Deedoungphan (2014) ທີ່ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານງານທະບຽນທ້ອງຖິ່ນ ເທດສະບານເຂດເຂົາກັນ ແຂວງສະລະແກ້ວ ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊັ່ນ: ພໍໃຈຕໍ່ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງເອກະສານ,

ດ້ານການປະຕິບັດງານຂອງເຈົ້າໜ້າທີ່, ດ້ານໄລຍະເວລາການຮັບບໍລິການ, ດ້ານຄວາມສະດວກຈາກລະບົບວຽກທະບຽນ ແລະ ດ້ານອາຄານ. ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Meelathnakhham (2015) ທີ່ສຶກສາເລື່ອງຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຝ່າຍທະບຽນ ແລະ ບັດປະຈຳຕົວປະຊາຊົນ ສຳນັກທະບຽນອຳເພີວັດທະນານະຄອນ ແຂວງສະແກ້ວ ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ໃນພາບລວມມີຄວາມພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ໄດ້ແກ່ ພໍໃຈຕໍ່ດ້ານອາຄານສະຖານທີ່, ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານໄລຍະເວລາການຮັບບໍລິການ, ດ້ານວິທີການປະຕິບັດງານຂອງເຈົ້າໜ້າທີ່, ດ້ານຄວາມສະດວກ, ດ້ານຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງເອກະສານ. ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Intavong (2012) ໄດ້ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການງານທະບຽນ ສຳນັກທະບຽນທ້ອງຖິ່ນ ເທສບານຕຳບົນຈຸນ ອຳເພີຈຸນ ແຂວງພະເຍົາ, ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ໂດຍພາບລວມທັງ 4 ດ້ານ ແມ່ນ: ດ້ານກະບວນການ ແລະຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ 2. ດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ 3. ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ 4. ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ມີລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບຄວາມພໍໃຈທີ່ສູງ. ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chotchchaung & Chomsuan (2021) ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ TrueMove H ສາຂາເຊັນທຣ໌ແຈ້ງວັດທະນະ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄຸນນະພາບບໍລິການສິ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ ແມ່ນດ້ານດ້ວຍຄວາມໝັ້ນໃຈ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ການຕອບສະໜອງ ແລະ ຄວາມເປັນຮູບທຳຂອງການບໍລິການຕາມລຳດັບ ແລະ ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Soontaros & Tesniyom (2018) ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນໃນຝັນທີ່ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ ທີ່ວາການອຳເພີວາຣິນຈຳລາບ ແຂວງອຸບົນລາຊະທານີ, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄວາມພໍໃຈຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ ໂດຍພາບລວມຢູ່ໃນລະດັບສູງ ເມື່ອຈຳແນກເປັນລາຍດ້ານພົບວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນຫຼາຍມີຄວາມພໍໃຈລຳດັບທຳອິດ ແມ່ນດ້ານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຮອງລົງມາ ແມ່ນດ້ານຂັ້ນຕອນແລະໄລຍະເວລາການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານອາຄານສະຖານທີ່ ແລະ ລຳດັບສຸດທ້າຍ ແມ່ນດ້ານວັດສະດຸອຸປະກອນ ແລະ ເທັກໂນໂລຊີ.

5. ສະຫຼຸບ

ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ ເປັນເພດຊາຍ, ມີອາຍຸລະຫວ່າງ 36 - 41 ປີ, ເປັນຊົນເຜົ່າລາວລຸ່ມ, ມີສະຖານະພາບແຕ່ງງານແລ້ວ, ລະດັບການສຶກສາສູງສຸດແມ່ນຈົບຕຳກວ່າປະລິນຍາຕີ, ມີອາຊີບເປັນພະນັກງານລັດ ແລະ ມີລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນແມ່ນ 1,000,000-5,000,000 ກີບ. ໜ່ວຍງານທີ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການເລືອກໃຊ້ສ່ວນໃຫຍ່ ທີ່ຫ້ອງການພາຍໃນ ແມ່ນການຈົດທະບຽນການເກີດ, ທີ່ ຫ້ອງການຊັບພະຍາກອນ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ ແມ່ນຈົດທະບຽນທີ່ດິນ, ທີ່ ຫ້ອງການອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການຈົດທະບຽນວິສາຫະກິດ ແລະ ທີ່ ຫ້ອງການໂຍທາທິການ ແລະ ຂົນສົ່ງ ແມ່ນເລືອກໃຊ້ບໍລິການອື່ນໆ ເປັນສ່ວນໃຫຍ່.

ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ທັງ 5 ດ້ານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໄດ້ແກ່ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ, ດ້ານ

ການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ.

## 6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທາງຜິດປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

## 7. ເອກະສານອ້າງອີງ

ກະຊວງພາຍໃນ. (2013). *ປຶ້ມຄູ່ມືແນະນຳການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກ ການບໍລິການປະຕູດຽວ*.

ພະແນກພາຍໃນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ. (2024). *ບົດລາຍງານກອງປະຊຸມ ຊຸກຍູ້ ແລະ ການຕິດຕາມກວດກາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານ ກົນໄກບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຢູ່ ແຂວງຫຼວງພະບາງ*.

Butprom, W. (2004). *Citizens' satisfaction with/with the public services of the Capital. Waeng Subdistrict, Phon Thong District, Roi Et Province*. M.A, (p.12). Retrieved from <https://theses.rbru.ac.th/pdf-uploads/thesis-95-file10-2015-09-21-10-55-02.pdf>

Chotchaung, C., & Chomsuan, J. (2021). *An analysis of service quality and customer satisfaction of TrueMove H users at Central Chaeng Watthana branch* [Master Thesis]. Dhurakij Pundit University.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Deedoungphan, T. (2014). *People's satisfaction with local registration services: A survey research at Khao Kan Capital, Sa Kaeo Province* [Master Thesis].

Intavong, C. (2012). *Satisfaction of service recipients with registration services: A case study of the Chun Subdistrict Capital Registration Office, Chun District, Phayao Province* [Master Thesis].

Meelathnakham, G. (2015). *Citizen satisfaction with registration and identification card services: A survey research at the Watthananakhon District Registration Office, Sa Kaeo Province* [Master Thesis].

Millet, J. D. (1954). *Management in public Services: The Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill, 10.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2<sup>nd</sup> ed)*. New York: McGraw-Hill.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity index: are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. *Research in Nursing & Health*, 29(5), 489-497.

Srisa-ard, B. (2003). *Statistical methods for research*. Retrieved from <https://www.lazada.co.th/products/i4222861774.html>

Sininthone, N. (2012). *Citizen satisfaction with registration and identification card services: A case study of the Bang Pla Capital Office, Mueang District, Samut Sakhon Province* [Master Thesis].

Sootaros, P., & Tesniyom, S. (2018). *Satisfaction of people to service providence of Warin Chamrap District Office, Ubon Ratchathani* [Master's thesis], Thongsuk College

Thiamkaew, N. (2018). *A study of satisfaction towards service quality of Academic Services Office, Mahasarakham University for academic year 2017*. Academic Services Office, Mahasarakham University.