



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ธนภัทร ศรีคำ

การนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาดานหัดศึกษาศาสนาศาสดรณหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามจุจราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖

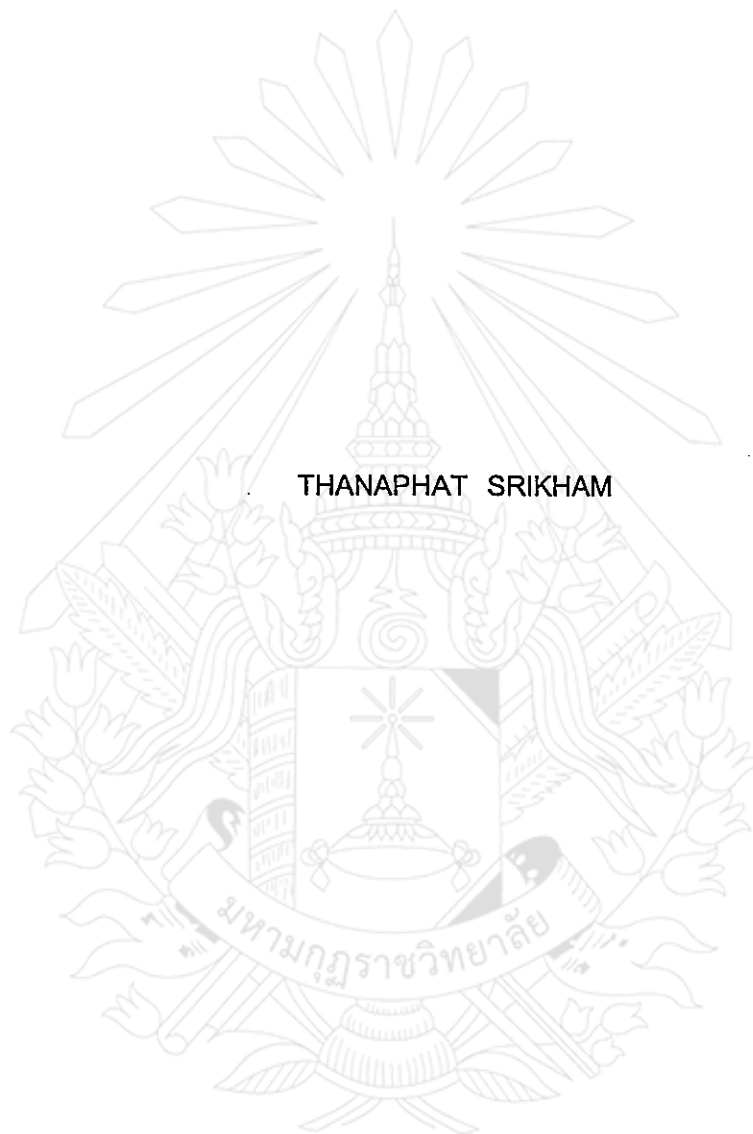
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2556

B 16160

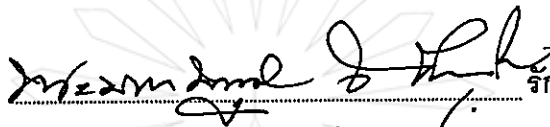
PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICE OF OFFICES
IN HOUSE REGISTRATION, PHRAO DISTRICT,
CHIANGMAI PROVINCE



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2556 (2013)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน
ราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : ธนภัทร ศรีคำ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

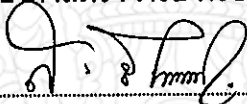
(พระมหาบุญศรี ภาณุวฑฺฒโฒ (ผศ.ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)



ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)



กรรมการ

(พันตำรวจเอก รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิ ศรีวิวัฒนา)



กรรมการ

(ดร.สมภพ ระงับทุกข์)



กรรมการ

(ดร.ปัญญา คล้ายเดช)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย


Thematic Title : People's Satisfaction Toward the Service of Offices in House
Registration, Phrao District, Chiangmai Province

Student's Name : Thanaphat Srikham


Department : Government


Advisor : Asst.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

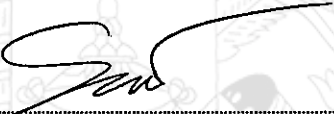

..... Acting Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nanavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee


..... Chairman
(Assoc.Prof. Sornchai Taomirts)


..... Advisor
(Asst.Prof. (Emeritus) Dr.Sukit Chaimusik)


..... Member
(Pol.Col.Assoc.Prof. Dr.Niti Srivatana)


..... Member
(Dr.Sompop Rangubtook)


..... Member
(Dr.Panya Klaydesh)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: ธนภัทร ศรีคำ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก
ปีการศึกษา	: 2555

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ผลของการวิจัยพบว่า

- 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
- 2) ประชาชนที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่เพศ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังนี้

1. ด้านที่มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่ว่า บางขั้นตอนการบริการนานเกินไป และเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อม บางครั้งต้องรอ
2. ด้านที่มีผู้เสนอแนะแนวทางแก้ไขมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ควรจริงจังและมีความพร้อมกับการทำงานต่อการให้บริการประชาชน และ เพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ



Thematic Title : People's Satisfaction Toward the Service of Offices in House Registration,
Phrao District, Chiangmai Province

Student's Name : Thanapat Srikham

Department : Government

Advisor : Asst. Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik

Academic Year : B.E. 2012 (2555)

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) To study satisfaction of people towards the Service of Offices in House Registration, Phrao District, Chiangmai Province. 2) To compare the satisfaction of people towards the Service of Offices in House Registration based on their different gender, age, level of education, occupation and income. and 3) to collect people's suggestions concerning the problems and the way to solve the Service of Offices in House Registration duty performance. The samples used in this research were 303 of the people who contact with office in house Registration Phrao District, Chiangmai province. The instrument of this research for collecting data was the questionnaire obtained by Taro Yamane table were used in the study. The data were collected and analyzed by frequency distribution, percentile, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA). In case the differentiation was found, Scheffe's method was used.

The results of research were found as follows:

1) In the whole view, the people's satisfaction towards performance of the Service of Offices in House Registration was at a high level, when considered in each aspect by rank average of the value from a high to low level such as virtue alms side serves next for example step alms side serves and be valuable share least for example officer facilitator side.

2) The compare results of people with different age, level of education and income had different satisfaction with statistical significance at 0.05, were as gender and occupation were not difference.

3) Conclusion of the suggestions concerning the problems and the ways to solve of the Service of Offices in House Registration were as follows.

The proposer suggests about obstacle problem most for example step alms side serves that, step serve some long too ago and an officer turns the readiness sometimes must wait for.

The proposer suggests the settlement most for example step alms side serves that, an officer should serious and have the readiness and the work build. the alms serve people and enhance fast easiness gives with source people uses to serve.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้และให้คำแนะนำ แนวทางในการทำวิจัย

ขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และคณาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่คอยให้คำชี้แนะ

ขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย ท้าวมิตร ประธาน และคณะกรรมการสอบ ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่ได้ชี้แนะข้อบกพร่องในงานวิจัยเพื่อแก้ไขวิทยานิพนธ์สมบูรณ์

ขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปรับปรุง เนื้อหา และเพิ่มเติมข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนตรวจสอบรายละเอียดรูปแบบสารนิพนธ์และสิ่งที่เป็นประโยชน์ หลายประการ ทำให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้า รวมทั้ง เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่านที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำงานวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์ คุณค่า และความดีของสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นพุทธบูชาแด่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า บิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่เคารพ ตลอดจนครูอาจารย์ในอดีตที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้มาให้ และท่านเจ้าคุณพระโสภณธรรมเมธี เจ้าอาวาสวัดสุวรณคีรี ผู้มีพระคุณอย่างสูง หากมีข้อผิดพลาดของงานชิ้นนี้อันอาจมีเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

ธนาภัทร ศรีคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ/แผนภูมิ	น
สารบัญคำย่อ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	10
2.3 นโยบายการบริการประชาชนยุคใหม่	38
2.4 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชน	37
2.5 โครงสร้างการแบ่งงานที่ทำการปกครองระดับอำเภอ	53
2.6 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	54
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	72
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	73

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	74
3.4 การสร้างและการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย	75
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	77
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	78
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	82
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	83
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน	86
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการ บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัด เชียงใหม่	91
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	123
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
5.1 สรุปผลการวิจัย	127
5.2 อภิปรายผล	130
5.3 ข้อเสนอแนะ	136
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	136
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	138
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก	145
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	146

ภาคผนวก ข	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	152
ภาคผนวก ค	การวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence)	158
ภาคผนวก ง	ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	160
ประวัติผู้วิจัย		162



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	83
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	83
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	84
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	84
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	85
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม	86
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	88
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ	89
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามเพศ	91

ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 4.13	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	92
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	93
ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	93
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามเพศ	94
ตารางที่ 4.17	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามเพศ	94
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.19	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.20	แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	96

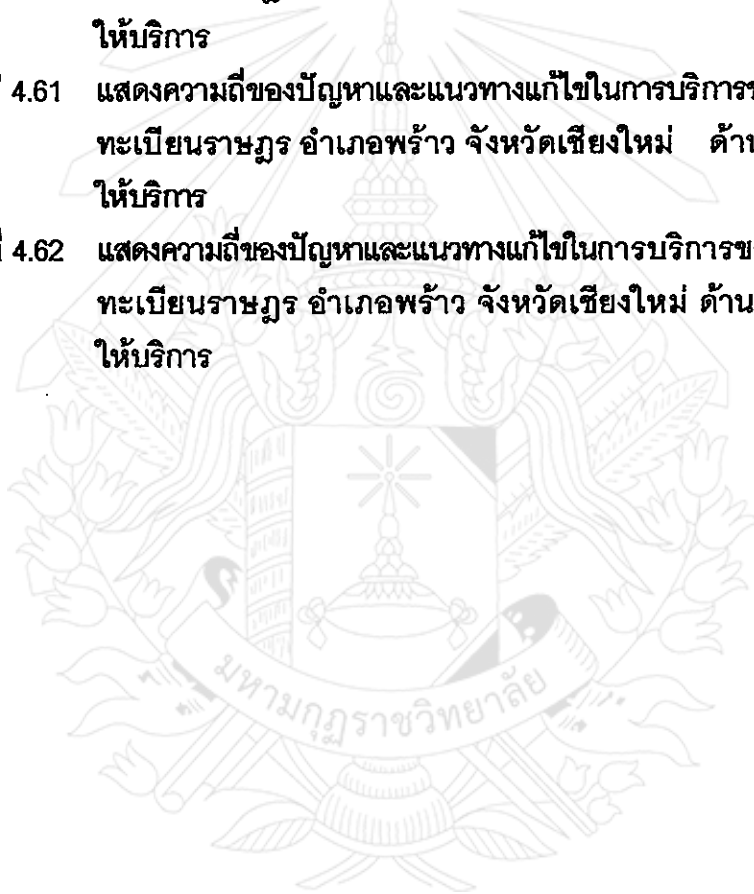
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	97
ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	97
ตารางที่ 4.23	แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)	98
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	99
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	99
ตารางที่ 4.26	แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)	100
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอายุ	101
ตารางที่ 4.28	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอายุ	101
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา	102

ตารางที่ 4.30	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา	103
ตารางที่ 4.31	แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	103
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	104
ตารางที่ 4.33	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	105
ตารางที่ 4.34	แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	106
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	107
ตารางที่ 4.36	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	107
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	108
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	109

- ตารางที่ 4.39 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) 109
- ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 110
- ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 111
- ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 111
- ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 112
- ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 112
- ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 113
- ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 113
- ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ 114

- ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้ 114
- ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้ 115
- ตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) 116
- ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ 117
- ตารางที่ 4.52 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ 117
- ตารางที่ 4.53 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) 118
- ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ 119
- ตารางที่ 4.55 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ 119
- ตารางที่ 4.56 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) 120

ตารางที่ 4.57	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามรายได้	121
ตารางที่ 4.58	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามรายได้	121
ตารางที่ 4.59	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	122
ตารางที่ 4.60	แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	122
ตารางที่ 4.61	แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	123
ตารางที่ 4.62	แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ	124



สารบัญแผนภูมิ/ภาพ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	29
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	30
แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	72



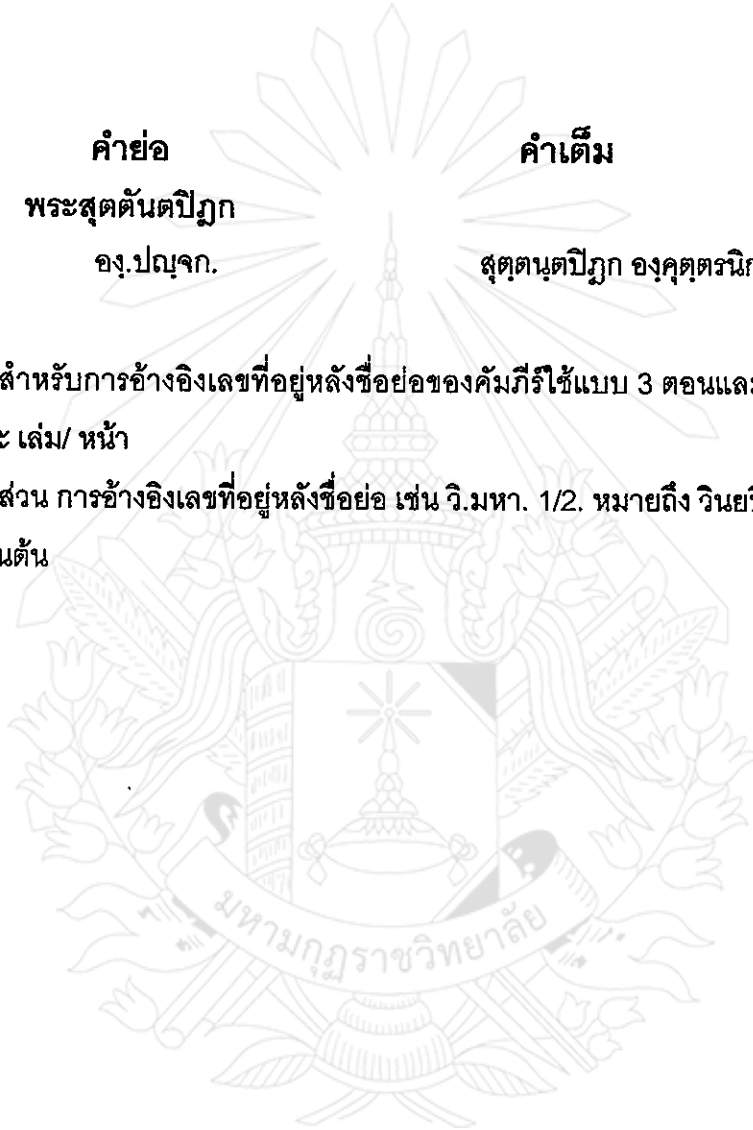
สารบัญคำย่อ

พระไตรปิฎกที่ผู้วิจัยใช้เป็นหลักในการค้นคว้าศึกษา เพื่อการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คือ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย พิมพ์เนื่องในวโรกาสครบ 200 ปี แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ พุทธศักราช 2525 คำย่อและคำเต็ม ชื่อของคัมภีร์พระไตรปิฎก อรรถกถา มีดังต่อไปนี้

คำย่อ	คำเต็ม
พระสุตตันตปิฎก	สุตตันตปิฎก
อง.ปญจก.	องคฺตุตฺรณิกาย ปิณฺจกนิบาต

สำหรับการอ้างอิงเลขที่อยู่หลังชื่อย่อของคัมภีร์ใช้แบบ 3 ตอนและ 2 ตอน คือ เล่ม/ ข้อ/ หน้า และ เล่ม/ หน้า

ส่วน การอ้างอิงเลขที่อยู่หลังชื่อย่อ เช่น วิ.มหา. 1/2. หมายถึง วินยปิฎก มหาวิภังค์ เล่ม 1 ข้อ 2 เป็นต้น



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นจุดประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว จึงทำให้คณะรัฐมนตรี ได้มีมติกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ โดยดำเนินการก่อนในปี พ.ศ. 2546 แล้วขยายผลการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการภายในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการถือเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนผู้ขอรับบริการ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้มากขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน

หน่วยงานภาครัฐก็เน้นการให้บริการประชาชนเช่นเดียวกับภาคเอกชน แต่ภาครัฐประสบกับปัญหาขาดการแข่งขันเช่นเอกชน บางครั้งเจ้าหน้าที่จึงขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนเท่าที่ควร ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้เข้ามาแบ่งเบางานส่วนท้องถิ่น ได้บ้าง

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีในส่วนของสำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้วผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอพร้าว จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎรที่ทำการปกครองอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และได้แนวทางในการบริการประชาชนของที่ทำการอำเภอพร้าว อันเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการต่อไป และยังเป็นประโยชน์ต่อที่ทำการปกครองอำเภอในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอพร้าว และยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในระบบการทำงานของที่ทำการปกครองอำเภออีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตการปกครองอำเภอพร้าว ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร เฉลี่ยเดือนละ 1,247 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2555 จำนวน 303 คน

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.4.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.4.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.4.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.4.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

1.5.4 ทำให้สามารถนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนอำเภอพร้าว ต่อการได้รับบริการเมื่อไปติดต่อที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ฝ่ายทะเบียนราษฎร หมายถึง ฝ่ายที่มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน แจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การเช็กทะเบียนราษฎร และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมายของประชาชน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน ได้แก่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจและการเอาใจใส่ ความสุภาพ ความรู้ ความชำนาญ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอธิบายชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกคนเสมอภาค เท่าเทียมกันเป็นระเบียบไม่ลัดคิวการบริการ มีความรวดเร็ว ความถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีประจำจุดให้บริการไม่ขาดแคลน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งพอเหมาะไม่ต้องรอนาน

ด้านคุณธรรมการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการวางตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเมตตา กรุณา มุทิตา และวางตนอย่างอุเบกขาต่อการรับแรงขอผู้ที่มาติดต่อ เพียบพร้อมการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสมแก่กาลเทศะ

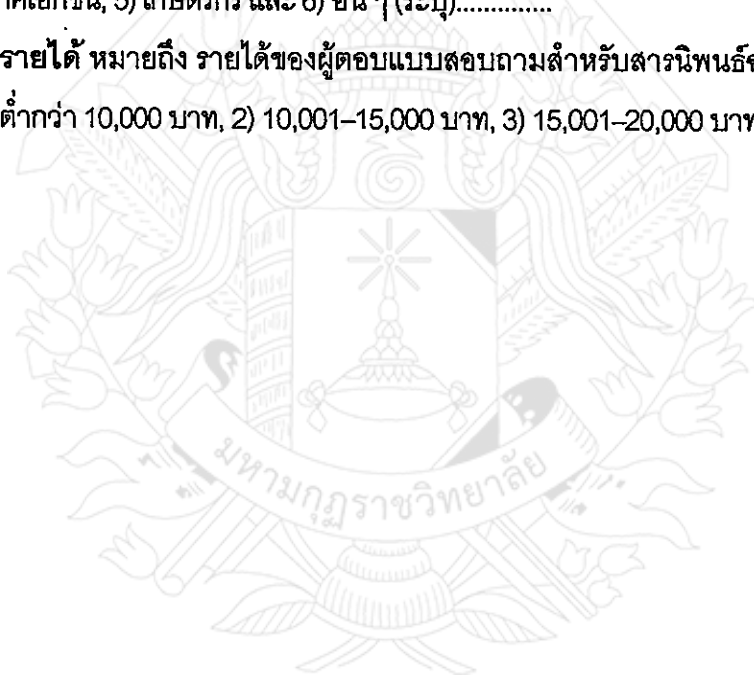
เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุ 15-24 ปี, 2) อายุ 25-34 ปี, 3) อายุ 35-44 ปี, 4) อายุ 45-54 ปี และ 5) อายุ 55 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่า ม.3, 2) ม.6 หรือ ปวช., 3) ปวส. หรือ อนุปริญญา, 4) ปริญญาตรี และ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักเรียน/นักศึกษา, 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, 3) ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ, 4) รับจ้าง/ลูกจ้างภาคเอกชน, 5) เกษตรกร และ 6) อื่น ๆ (ระบุ).....

รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท, 2) 10,001-15,000 บาท, 3) 15,001-20,000 บาท, 4) 20,001 ขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่" ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 นโยบายการบริการประชาชนยุคใหม่
- 2.4 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชน
- 2.5 โครงสร้างการแบ่งงานภายในที่ทำการปกครองระดับอำเภอ
- 2.6 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ที่ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่นแปลว่า "ควร" เช่น พึงไป ว่า ควรไป หมายความว่า จำเป็น ซึ่งแปลว่า "ต้อง" ส่วน "พึงใจ" แปลว่า พพอใจ ชอบใจ "พอ" คือ เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ "พอใจ" คือ สมใจ ชอบใจ เหมาะ¹

"ความพึงพอใจ" หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสถานที่ ตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในทิศทางใด โดยมีสิ่งเข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการ

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2546), หน้า 337.

เกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กัญชลี ศรพรหม ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเอาไว้ว่า “นักจิตวิเคราะห์ได้เน้นย้ำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ทำให้เราสามารถประสานเชื่อมข้อขัดแย้งระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นตัวการอันมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทั้งสัญชาตญาณ และการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการเกิดความพึงพอใจช่วยให้เกิดความสนใจร่วมกันได้ในด้านแนวคิดที่แตกแยกกันออกไปเป็นปรากฏการณ์นิยมและพฤติกรรมนิยม (Phenomenology and Behaviorism) ความพึงพอใจจึงเป็นความโน้มเอียงที่จะสนองตอบในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อ สิ่งเร้าที่กำหนดให้สิ่งเร้านี้อาจเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลุ่มชน เชื้อชาติ สถาบัน”²

กิติมา ปรีดีติลก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้”³

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์ กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งพาเวลล์ (Powell) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขไม่ทุกข์”⁴

ปรากฏม วุฒิพงศ์ และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อ

²กัญชลี ศรพรหม, เจตคติต่อการสอนเรื่องเพศศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543), หน้า 375.

³กิติมา ปรีดีติลก, ทฤษฎีการบริหารองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2524), หน้า 321-322.

⁴กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์ฯ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2532, หน้า 49.

ปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีขึ้นและให้มีประสิทธิภาพ⁵

Good กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่มีต่อบุคคลนั้น ๆ⁶

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และต้องสนองตอบต่อสิ่งที่ต้องการ โดยมีองค์ประกอบของผลสัมฤทธิ์เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Maslow's hierarch of needs)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs)

อับบราฮัม มาสโลว์ ได้ให้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า “มนุษย์มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น แต่ความต้องการของมนุษย์นั้น มีมากมายและแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็ จะไม่มีความหมายอีกต่อไป”

ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีวันสิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นเรื่องที่มีความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จไปแล้วก็จะไม่ก่อให้เกิดความพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงที่จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ซึ่ง มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด 5 ขั้น ดังนี้
ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่สุดของการดำรงชีพ ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงเวลาและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ถ้าหากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนอง ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้

⁵ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ, ระบบประกันสุขภาพของไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงแดด, 2540), หน้า 16.

⁶Good, Carter V., Dictionary of Education, อ้างใน สุทธิ ปันมา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2535, หน้า 19.

ความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะเข้ามาแทนที่ มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมีความต้องการ 2 ประการแรกของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าก็เข้ามาแทนที่ และครอบงำพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองความต้องการนั้น ก็คือความต้องการทางสังคม ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมหรือได้รับการยอมรับเป็นมิตร หรือความรักจากเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นในสังคม ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำคัญของตน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่จะอยากเด่นในสังคม ความเป็นอิสระมีเสรีภาพเป็นของตนเอง มีคนเคารพนับถือ การมีตำแหน่งสูง ๆ ในองค์กรหรือการมีความสามารถเข้าใกล้กับบุคคลสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นการยกฐานะของตนให้เด่นในสังคม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในความคิด (Self actualization) ความต้องการในขั้นที่ 5 นี้ เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการพิเศษ เช่น ความต้องการที่จะเป็นคนมีชื่อเสียงของโลก ความต้องการในขั้นนี้แต่ละคนมีความรู้สึกนึกคิดต่างกัน⁷

สรุปได้ว่า จากทฤษฎีความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ที่เป็นความต้องการพื้นฐานของทุกคนที่อยากจะได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งจะต้องอยู่ในเวลาที่เหมาะสมตรงกับความต้องการในขณะนั้นด้วย

⁷ Maslow, Hierarchy of Needs, อ้างใน กาญจนา คำจตุติ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตบางคอแหลม", สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, หน้า 8-9.

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เริ่มต้นจากบุคคลหนึ่ง และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ

ปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "SERVICE" โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ นิยามคำว่า บริการ คือ กระบวนการหรือกิจกรรม ที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในการให้ความช่วยเหลือหรือความสะดวก และแม้ว่าการบริการจะเป็นสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่สูญไปได้ง่าย แต่คนทุกคนปรารถนาจะได้รับการบริการที่ดี โดยการบริการจะเริ่มต้นจากบุคคลหนึ่ง และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ^๑

ทฤษฎี สิทธุเดชะ กล่าวว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ การบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่นงานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการ ที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้ผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้สัมผัสได้จาก 3 ทางคือ

^๑ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, อังโน น.อ.หญิง ศิริลักษณ์ ตีไพบูลย์, "สวพ.พร. กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ", จุลสาร, 2552, หน้า 3.

- 2.1 ทางทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม⁹

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ¹⁰

พิทักษ์ ทรุชทิม กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ชีวราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

⁹ กฤษณะ สิทธิเดชะ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย", ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

¹⁰ เทพศักดิ์ บุญรัตน์, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่-ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 46.

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้นดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะ ดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น ได้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ¹¹

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน¹²

¹¹พิทักษ์ ตระขุทิม, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา", วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 32.

¹²สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, 2543), หน้า 11.

สุมนา อยูโพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว¹³

ซิดนีย์ วี. (Sidney. V.) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพย์สิน หรือสิ่งไร้ การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพย์สิน หรือสิ่งไร้ใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพย์สินทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน¹⁴

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการ และขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างมีคุณภาพ จากผู้ให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนถูกต้อง เสมอภาค ยุติธรรม และผลของการบริการที่ประทับใจที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางให้บริการประชาชน

ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของอำเภอ/กิ่งอำเภอ ได้มีภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น หากสามารถปรับตัวให้สามารถเอาชนะภาระกิจที่มากมายได้ โดยสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ ย่อมเป็นสิ่งชี้ให้เห็นประสิทธิภาพและเป็นการประชาสัมพันธ์งานของ

¹³สุมนา อยูโพธิ์, ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. 2540), หน้า 8.

¹⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

อำเภอ/กิ่งอำเภอที่ดีเยี่ยม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง 3 ประการ คือ ด้านความถูกต้องและสุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ จึงควรพิจารณาสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความถูกต้องและสุจริต ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) ความปลอดภัยในการจัดเก็บเอกสารที่สำคัญ เพื่อป้องกันการสูญหาย ซึ่งต้องมีตู้เก็บเอกสารที่แข็งแรงและมีกุญแจใส่ทุกครั้งหลังเลิกใช้ และมีผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาและถือลูกกุญแจ

2) หลังเลิกใช้เอกสาร หรือเลิกทำงาน ไม่ควรวางเอกสารต่าง ๆ บนหลังตู้หรือบนโต๊ะทำงาน หรือเก็บไว้เกะกะบนพื้นห้อง

3) ความถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ กำหนดวิธีการจัดเก็บไว้โดยเฉพาะก็ต้องจัดเก็บให้ถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการต้องจัดเก็บตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 โดยกำหนดวิธีจัดเก็บไว้เป็น 3 อย่าง คือ จัดเก็บระหว่างปฏิบัติ จัดเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และจัดเก็บไว้เพื่อตรวจสอบ

4) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามต้องวางตู้เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเหมาะสม ขนาดตู้เท่ากัน สูง ต่ำเท่ากัน เอกสารที่ชำรุดก็ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่และสันแฟ้มควรมีสันสวยงามและมีรหัสบอกชื่อแฟ้มไว้เป็นหมวดหมู่

5) เอกสารต่าง ๆ ที่ตามระเบียบ กฎหมาย ให้ทำลายได้ก็ควรทำลายตามระเบียบ ไม่ควรเก็บหรือกองไว้เกะกะ เต็มตู้ หรือเต็มพื้นห้อง

6) ความสะอาดในการค้นหาและตรวจสอบ ซึ่งจะต้องทำรหัสตู้เก็บเอกสารและเอกสาร โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ จัดทำสมุดทะเบียนควบคุมหนังสือ แฟ้มเอกสารและจัดลำดับตู้เอกสารขนย้ายตามลำดับความสำคัญ

7) แบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ใช้ ควรแยกจัดเก็บไว้ต่างหากโดยจัดเก็บไว้ในตู้ที่ปลอดภัย มีกุญแจใส่และสามารถหยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว มีปริมาณที่เพียงพอสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

8) การจัดเก็บเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่สำคัญควรมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ และดูแลรักษาให้ปลอดภัยไว้เป็นการเฉพาะเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเมื่อเกิดการสูญหาย

9) การควบคุมงาน มีการตรวจสอบควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและช่วยแก้ไข

ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันทีโดยสอบถามปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและประชาชนผู้มาติดต่อหรือเว
 บริการประชาชน

10) ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นที่เลี้ยง
 และเป็นที่พักใจแก่เจ้าหน้าที่ สอบถามและดูแลอย่างใกล้ชิด และได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งให้
 สวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

11) ผู้บังคับบัญชา ควรควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อ
 ป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือเรียกรับเงินจากราษฎรผู้มาติดต่อนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมหรือ
 ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยกับประชาชน หรือทะเลาะโต้เถียงกับประชาชน

12) ผู้บังคับบัญชา ควรควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อำนวยความสะดวก
 แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน ไม่มาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลา
 ราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้คนอื่นทำแทนได้

13) การให้คำแนะนำ และปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรสามารถให้
 คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งตัดสินใจไม่ได้ ก็ควรให้ระดับหัวหน้าหรือ
 ปลัดอำเภอเป็นผู้ตัดสินใจ

14) การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับ
 ก่อน หลัง โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม เสมอภาค และบริการด้วยความจริงใจ และด้วยความยิ้ม
 ยิ้มแจ่มใสแม้งานบางอย่างไม่สำเร็จก็ต้องชี้แจงให้เข้าใจว่าต้องทำอะไรจึงสำเร็จควรนำ
 หลักฐานอะไรมาบ้าง

15) หัวหน้าฝ่ายหรือผู้บังคับบัญชา ควรติดตามผลงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน
 ทุกวัน เพื่อขจัดปัญหางานค้างหรืองานล่าช้า มีปัญหาจุดไหน และช่วยแก้ไขให้

16) การกรอกรายการในแบบพิมพ์ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน

17) การอนุญาตหรืออนุมัติ เป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมายและระเบียบ

18) การลงลายมือชื่อ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่โดยถูกต้อง

19) ลงลำดับที่เอกสารถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนด

20) คุณสมบัติของผู้รับรอง พยาน ถูกต้อง

21) การรายงานข้อมูลสถิติตามกำหนดเวลาและถูกต้อง

22) พยานเอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง

23) ความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากการ
 ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ และ

กฎหมาย โดยพิจารณาว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงานหรือไม่ วิธีการที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานอาจทำได้โดย การฝึกอบรม ประชุมชี้แจง สอบถามปัญหาและหาทางแก้ไข แนะนำปรึกษา และทดลองปฏิบัติจริง เป็นต้น

2. ด้านความสะดวก มีหลักการดำเนินการที่สำคัญ คือ

- 1) งานบริการควรอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออก ควรกว้างพอสมควร
- 2) ที่ว่าการอำเภอ/ กิ่งอำเภอ ควรมีแสงสว่างเพียงพอ และมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่วางตู้หรือชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง
- 3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
- 4) ควรมีเคาน์เตอร์ สำหรับนั่งทำงานของเจ้าหน้าที่และเป็นที่ติดต่อของประชาชน เพราะจะเป็นการประหยัดเนื้อที่ห้องทำงานและเป็นระเบียบสวยงาม และสามารถจัดเจ้าหน้าที่นั่งทำงานได้มากกว่าโต๊ะธรรมดา
- 5) การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง และพยายามวางตู้เก็บเอกสารให้น้อยที่สุดในที่ทำงาน หรือจะทำตู้เก็บเอกสารเป็นพิเศษติดกับผนังห้อง เป็นชั้น หรือตู้กระจกโปร่งใสที่จะมองเห็นแฟ้มเอกสารได้
- 6) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือถ้าใช้หลายคนร่วมกัน ควรให้อยู่ศูนย์กลางระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้ร่วมกัน
- 7) อำเภอ/ กิ่งอำเภอ ต้องสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ถ้าฝาผนังเก่าควรทาสีใหม่ หรือขัดพื้นห้องให้สะอาด
- 8) หน่วยงานของอำเภอ/ กิ่งอำเภอ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานร่วมกันควรอยู่ในส่วนเดียวกัน ไม่ควรแยกกัน เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชนควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน
- 9) หน่วยงานของสัสดีอำเภอควรอยู่ใกล้กับสำนักทะเบียนของอำเภอ/กิ่งอำเภอ เนื่องจาก ต้องใช้หลักฐานเอกสารทางการทะเบียนร่วมกัน

10) งานที่จะต้องบริการประชาชน เช่น งานทะเบียน ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และมีที่ว่างสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักรอการติดต่อ มีเก้าอี้ น้ำดื่ม และควรมีกระถางต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่น สวยงาม

11) อำเภอ/กิ่งอำเภอ ควรโปร่ง ประชาชนสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน และเจ้าหน้าที่มองเห็นประชาชนที่มาติดต่อได้ทั่วถึง และมองเห็นทิศทางเดินของงานเป็นไปตามขั้นตอน

12) การแบ่งงานและมอบหมายงาน ต้องมีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งต้องแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย ปริมาณงานและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน จะต้องสมดุลและเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ความถนัด ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

13) เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน จะต้องมีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยระดมบริการงานนั้น เพื่อมิให้ประชาชนต้องรอนานและแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ทำไม่ทัน

14) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอและเหมาะสม

15) การจัดเวรบริการประชาชนจะต้องมีการจัดเวรบริการให้เกิดผลในการปฏิบัติ สร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

16) การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ ควรมีเก้าอี้ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่ทิ้งขยะน้ำล้างมือ ห้องน้ำสะอาด

17) การติดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกา จะช่วยให้ผู้มาติดต่อกรอกแบบพิมพ์ได้ถูกต้องและรวดเร็ว

18) จัดให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนในเวลาพักเที่ยงของแต่ละวัน โดยผลัดเปลี่ยนทำเป็นคำสั่ง

19) หัวหน้าฝ่ายหรือปลัดอำเภอ เมื่อว่างเว้นจากงานที่โต๊ะ ควรออกไปต้อนรับ แนะนำประชาชนผู้มาติดต่อและสอบถามปัญหา และอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ และมีกิริยาจาสุภาพ

20) การแก้ไขปัญหาด้วยการระดมเจ้าหน้าที่ว่างมาระดมช่วยบริการประชาชนในวันที่มีผู้มาติดต่อมาก

- 21) การให้ความรู้งานทะเบียนแก่กลุ่มบุคคลทั่วไป เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรนักเรียน นักศึกษา ตามโอกาสที่อำนวยให้ เช่น ฝึกอบรม บรรยายพิเศษ เป็นต้น
- 22) การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ
- 23) ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำตารางเพื่อช่วยในการกรอกแบบพิมพ์บางอย่างที่ใช้อยู่เป็นประจำ

3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีหลักในการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนผังแสดงที่ทำการของแต่ละแผนก ซึ่งจะเป็นการสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่สามารถอ่านหนังสือได้
- 2) การจัดทำป้ายบอกทิศทาง เช่น เส้นลูกศรชี้ที่พื้นห้องถึงงานนั้น และให้ประชาชนผู้มาติดต่อเดินตามเส้นสี
- 3) การจัดทำป้ายบอกชื่อส่วนราชการ เช่น สำนักทะเบียนอำเภอ สัสดีอำเภอ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถติดต่อได้ถูกต้อง
- 4) การทำป้ายบอกชื่องานในหน้าที่ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานสำนักงานอำเภอ งานปกครอง เป็นต้น
- 5) การจัดทำป้ายบอกชื่อตัว ชื่อสกุล และตำแหน่ง ติดไว้ที่โต๊ะทำงานเพื่อให้ประชาชนได้ทราบและรู้จักและติดต่อได้ถูกต้องกับตัวเจ้าหน้าที่ได้
- 6) ที่หน้าสำนักงานควรมีทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่งานการทะเบียน และรูปภาพปิดไว้ให้ประชาชน ได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้
- 7) ควรมีป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกี่ยวกับงานการทะเบียนปิดไว้ ที่สำนักทะเบียนที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน
- 8) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยมีโต๊ะ ที่จะช่วยแนะนำ การมาติดต่อของประชาชนขึ้น โดยเฉพาะที่สำนักทะเบียนนอกเหนือจากเวรบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและแนะนำประชาชนที่เข้ามาติดต่องานการทะเบียน และให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 9) มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการฝึกอบรมประชาชนในเอกสารต่าง ๆ
- 10) มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาชนเผยแพร่แจกจ่ายให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและราษฎรผู้มาติดต่อหรือจัดทำแผ่นปลิวกรณีที่ประชาชนติดต่อสอบถามควรนำหลักฐานอะไรบ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

- 11) มีการใช้สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์เช่นวิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน
- 12) ควรจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญ เกี่ยวกับงานให้ประชาชนได้รับทราบรวมทั้งแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ
- 13) การจัดทำแผ่นป้ายคำขวัญ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ติดไว้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่และประชาชนสนใจ
- 14) ควรมีการประชุม ปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งความคิดริเริ่ม ในการปรับปรุงงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 15) การให้การต้อนรับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อนอกจากผู้มาติดต่อจะได้รับจากเวรบริการแล้ว อำเภอ/ กิ่งอำเภอ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในการแนะนำ ให้คำปรึกษาชี้แจงต่อผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม
- 16) มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อร่วมนาการตรวจสอบเอกสาร หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่
- 17) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนถ่ายเอกสารเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานเพื่อป้องกันความยุ่งยากเมื่อสูญหายหรือชำรุด
- 18) การจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง โดยใช้ที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นสำนักงานทะเบียนหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ
- 19) จัดทำคู่มือแนะนำงานต่าง ๆ แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านราษฎร โดยเน้นกรณีที่มาติดต่อควรนำหลักฐาน เอกสารและพยานบุคคลอะไรมาบ้างในการติดต่อเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลา
- 20) ประชุม ชี้แจง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและความคิดริเริ่มต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง¹⁵

2.2.3 องค์ประกอบบริการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

- 1) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองของความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่

¹⁵ "ส่วนส่งเสริมงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน, "แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ", กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2548, (จัดสำเนา).

เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเลือกอำนวยความสะดวกและบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่มีสิทธิพิเศษ แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ประชาชน ผู้มารับบริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป¹⁶

พาราสุรามาน และแบร์รี (Parasuraman & Barry) ได้กล่าวว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

3. ความสามารถ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการให้บริการ
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร
- 3) ความสามารถในการความรู้วิชาการที่ให้บริการ

¹⁶ กุลธณ ณาพวงศักร, ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน-บุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 303-304.

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

2) ผู้ใช้ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

(1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

(2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

(3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย

1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

2) มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ

2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

3) การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ

2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ¹⁷

¹⁷ พาราสุรามาน และแบร์รี่ (Parasuraman & Barry), A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, อังโน อัญชูลี ศรีเสาวลักษณ์, "ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองคลังสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2548, หน้า 7.

ศรดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้ให้ความเห็นว่า การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการ

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มากมาย และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้¹⁸

สรุปได้ว่า การบริการ ควรจะประกอบด้วย กระบวนการให้บริการที่มีความเสมอภาคตรงต่อเวลา มีความต่อเนื่องของการให้บริการ และสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยมารยาทที่ดีงาม สุภาพ อ่อนโยน โดยผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา กิริยามารยาท อ่อนโยน เป็นกันเองเพื่อให้เป็นที่พอใจ ประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการ

¹⁸ศรดา ไพฑูรย์สวัสดิ์, "การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส", วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเซีย), 2544, หน้า 31.

2.2.4 แนวคิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

จอห์น ดี. มิงเลต (John D. Millet) กล่าวถึงความพึงพอใจในบริหารงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equity Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคน มีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วน ไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือไม่ทันต่อเวลาและเหตุการณ์ เช่น เจ้าหน้าที่ดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการเช่นนี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งที่น่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันแล้วและให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านปริมาณและความต้องการในด้านสถานที่ บุคคล วัสดุอุปกรณ์
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องมีความพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความต้องการของสาธารณชนเสมอ เช่น มีการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ทันต่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย¹⁹

ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ กล่าวว่า "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการบริการจำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ"²⁰

มณีนววรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

¹⁹John D. Millet, Government and Public Administration, อ่างโน สมยศ นาวิการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524), หน้า 19.

²⁰ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ, ระบบประกันสุขภาพของไทย, อ่างแล้ว, หน้า 16.

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ²¹

วัลภา ชายหาต ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ ในลักษณะ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การบริการอย่างก้าวหน้า²²

สมยศ นาวิกการ กล่าวว่า "ความพึงพอใจอาจเป็นทั้งทางบวกและทางลบภายใต้ สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง หรือภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่คนเรา ต้องมีอาการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น²³

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ นักวิชาการไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการ ของหน่วยงานรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภาคภูมิใจเพียงใด²⁴

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจใน การบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหา กลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมาย มาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะสร้าง

²¹มณีวรรณ ต้นไทย, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 20.

²²วัลภา ชายหาต, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

²³สมยศ นาวิกการ, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524), หน้า 19.

²⁴สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, หน้า 42.

ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท

สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป²⁵

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ใช้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพ ที่สำคัญได้แก่

- ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
- ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
- การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
- การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
- ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

²⁵ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548), หน้า 172.

- ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- ความเข้าใจ หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ และความจำเป็น ของลูกค้า
- สิ่งที่สามารถทำได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ ขึ้นอยู่กับลักษณะการได้รับบริการ ตรงตามความต้องการรับบริการ กิจกรรมการให้บริการ และมารยาทการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen) โดยสอบถามผู้รับบริการว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจมีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน
- 2) ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ
- 3) ลักษณะของสถานที่หน่วยงานบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1) การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2) การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อัจฉาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1) คำพูดเชิงบวก
- 2) บุคลิกน่าเลื่อมใส
- 3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการรับบริการ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่นคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้หรือกรณีของธุรกิจการพยาบาล ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ และอาการของโรคและวิธีปฏิบัติตนของผู้ป่วย เป็นต้น

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

- 1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์²⁶

การให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นการสร้างค่านิยม และภาพพจน์การบริการ นับเป็นกลยุทธ์ในการตอบแทนบุญคุณ และให้ความรู้สึกที่ดี ความซาบซึ้ง ตีรงใจ การปรับปรุงงานหรือองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน จะเน้นการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปและผู้มาเยือน ทั้งนี้การให้บริการที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้

2.2.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

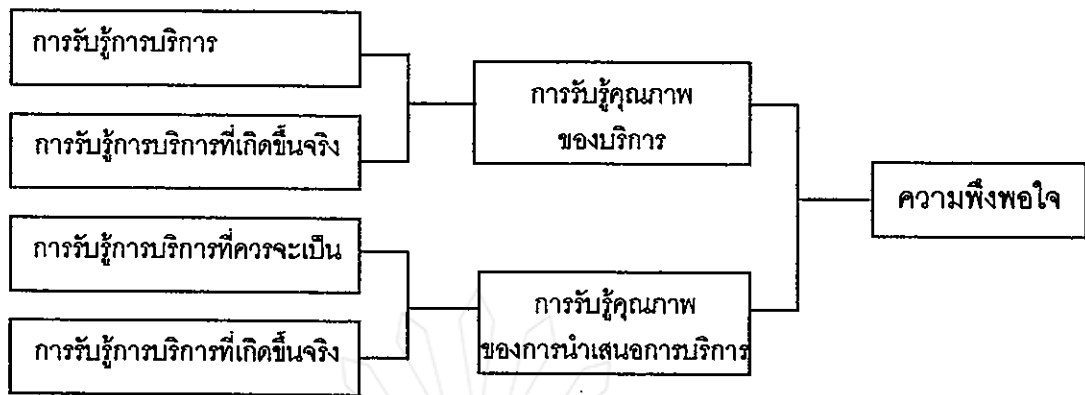
ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการนั้น ในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่งจะมีระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่แปรผันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในบริการเหล่านี้จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพที่บริการที่ได้รับนั้น มีคุณลักษณะตรงตามพันธะสัญญาของการบริการแต่ละประเภทตามสมควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาตอบสนองของการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานบริการ การสื่อความหมาย และการปฏิบัติในการให้บริการ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ 2.1 ดังนี้²⁷

²⁶ อเดย์ และแอนเดอร์เซน (aday & Andersen), อ้างใน นฤมล วรานุสาสน์, "ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเข้าซื้อรถยนต์เมอร์ซิเดสเบนซ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการเข้าซื้อ", ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), 2547, หน้า 17-18.

²⁷ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด, 2540), หน้า 46.



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจจะมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งที่เรา ที่ให้ความสุขแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการรับรู้คุณภาพของการบริการตามกระบวนการนำเสนอการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่ถ้าหากตรงกันข้ามก็จะเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการและการนำเสนอการบริการนั้น

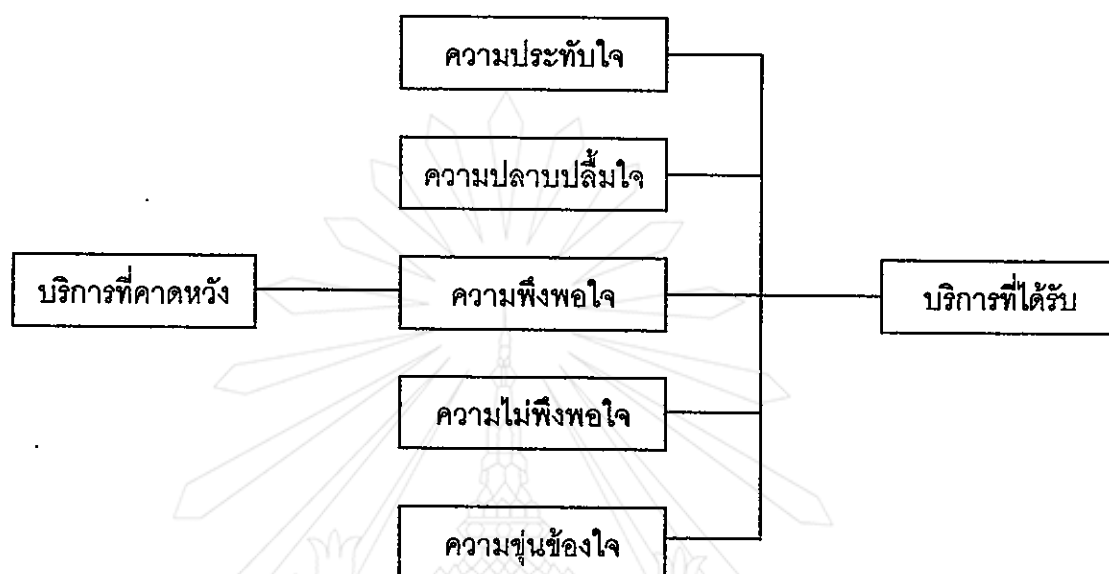
2.2.7 ระดับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการก็จะได้ประสบการณ์ในการรับบริการ ก็จะนำมาเปรียบเทียบกับที่ได้รับบริการครั้งก่อน ๆ และก่อนไปรับบริการครั้งต่อไปก็จะแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ประชาชนไปติดต่อราชการที่สำนักงานเขต เมื่อไปถึงก็ได้รับการบริการที่ดีตั้งแต่ประชาสัมพันธ์ที่ต้อนรับและตอบข้อมูลประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ได้รวดเร็วทันใจ ตรงกับความต้องการ ทำให้ประหยัดเวลาและรู้สึกดี เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความหวังที่มีอยู่ เช่น ประชาชนที่ไปเติมน้ำมันที่สถานที่

บริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ เช็ดกระจก แจกผ้าเย็น ตรวจลมยางฟรี ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงออกที่เด่นชัด ดังแผนภูมิที่ 2.2²⁸



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ระดับความประทับใจ ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการได้รับบริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือไม่ ถ้าตรงกับที่คาดหวังก็จะพอใจ ถ้าได้รับการบริการมากกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกประทับใจและพึงพอใจ

2.2.8 ความพึงพอใจในบริการ

สมิต สัชฌุกร กล่าวว่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ที่ใช้บริการที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าการคาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับการบริการสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และนำไปสู่การมาใช้บริการซ้ำ

²⁸บุรณินทร์ ศิริโพธิสมพร, "ความพึงพอใจในงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2542, หน้า 61.

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่เกิดจากการคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับที่คาดหวัง เช่น เช่น ผู้ใช้บริการจองหนังสือชื่อ สู้แล้ว รวย ก็ได้รับหนังสือดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหมาย เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหมายที่มีอยู่หรือตั้งไว้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ต่างก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ฉะนั้นจึงต้องดำเนินการควบคุมไปทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มี ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวัง ของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการองค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการให้บัตรแสดงความคิดเห็น ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายใน องค์กรในการสะท้อนผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการดำเนินงานบริการนั้น ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบ จุดด้อย จุดเด่น อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจหรือการปรับปรุง

2) การกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง นำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบ-เสียเปรียบ ขององค์กร ทั้งด้านต้นทุนการดำเนินการ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการนั้น

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารการบริการ ต้องปรับเปลี่ยนแนวนโยบายการให้บริการให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยการ ใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหาร การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มาใช้บริการด้วยระบบฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติในการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายในสังกัดเดียวกัน เป็นต้น²⁹

²⁹ สมิต สัชฌุกร, "การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้", Quality Journal, ปีที่ 2 ฉบับที่ 12 (2541): 111-114.

2.2.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากน้อยเพียงใดมีหลายปัจจัยเป็นองค์ประกอบ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ดังเช่นนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคา ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของงานบริการเทียบกับ ราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการ ที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมี 7 ปัจจัย ที่สำคัญประกอบด้วย

1) ปัจจัยที่หนึ่ง ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2) ปัจจัยที่สอง ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

3) ปัจจัยที่สาม สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

4) ปัจจัยที่สี่ การส่งเสริมแนะนำ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

5) ปัจจัยที่ห้า ผู้ให้บริการ ผู้บริการ การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก

6) ปัจจัยที่หก สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ

7) ปัจจัยที่เจ็ด กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า³⁰

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schemerhorn) และคนอื่น ๆ มีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ว่าประกอบด้วย

1. ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่

1.1 ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดของครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่

³⁰ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ, อังแล้ว, หน้า 172.

พอที่จะเป็นเครื่องชี้วัดที่ดี ที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ความรู้ ความสามารถ และหรือ ลักษณะทางจิตวิทยา

1.2 ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristics) นับว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่จะเอาชนะสิ่งแวดล้อม ได้ให้บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขาสามารถคาดคะเนได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

1.3 ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทศนคติ การรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความจำเป็นแต่ละงานซึ่งเซอร์เมอร์ฮอร์น เน้นว่าคุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

2. ความพยายามในการทำงาน (Work Effect) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้น คือ ต้องมีแรงจูงใจในระดับสูงจะทำงานอย่างจริงจัง แรงจูงใจ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคลจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นของงาน และได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่เรียกว่า ข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situation Constraint) เช่น เวลาที่จะทำงานงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล จากแนวคิดดังกล่าว จะพบว่าพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน น่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ จึงได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ด้าน ด้วยกัน คือ ปัจจัยด้าน

ลักษณะ ประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ประกอบด้วย

1) เพศ ความแตกต่างของเพศนั้น ส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะของเพศชาย มีการริเริ่มสร้างสรรค์วิเคราะห์แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายก็จะสมยอม หรือจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงก็มีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

2) อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กัน ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข ได้กล่าวไว้ว่า "ในทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ว่ากลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวอีกว่า "อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานที่ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย จากการศึกษาดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลต่อการรับบริการ

3) สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลที่แต่งงานแล้วสถานะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้ที่มีอารมณ์หงุดหงิดง่าย และนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงาน จากการศึกษาของวันเพ็ญ ตั้งสะสม พบว่า สถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณะสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่มีสถานภาพโสดทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะ ทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า

4) วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษา จึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

5) ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำ

3.2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร

1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาถือว่าเป็นตัวแทนองค์กรและเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นผู้ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณคุณภาพของงานได้รับผลสูงสุด เป็นผู้สอนและแนะนำการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตาม เป็นผู้มาติดต่อประสานงานในองค์กรเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้สั่งงานและควบคุมงานการศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนต้องคำนึงถึงการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม การสนับสนุนด้านกำลังคนอันน่าจะส่งผลต่อความสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2) การได้รับการสนับสนุนงบประมาณ งบประมาณเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหาร เพื่อเป็นค่าจ้างและค่าตอบแทนกำลังความสามารถของคนที่มีความรู้ความสามารถ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นที่จะช่วยให้กลไกต่าง ๆ ในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การศึกษาด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อันน่าจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3) การได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทถึงแม้จะมีคนและเงินพร้อม แต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ก็ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่กำหนดไว้ได้ การศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงต้องคำนึงถึงการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อันน่าจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในฝ่าย "การมีส่วนร่วม" ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ เช่น อแลสแตร์ ที. ไวท์ ได้ให้คำจำกัดความว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 มิติด้วยกัน คือ

- มิติที่หนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะทำอะไรและทำอย่างไร
- มิติที่สอง คือ การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาการลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ

- มิติที่สาม คือ มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

3.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

1) อายุราชการและเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งตามความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ได้ก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่า คนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์ที่พบเห็นต่างกัน มีผลต่อการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญ

2) การฝึกอบรมและการศึกษา ถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้และเข้าใจถึงหลักวิทยาการและวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทันสมัย และเหมาะสม ซึ่งเป็นการเสริมสร้างคุณวุฒิและสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่จะช่วยให้เข้าใจในบทบาทของตนเองและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดลอมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดลอมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย³²

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น เป็นการวัดความรู้สึกของประชาชนต่อประสบการณ์ที่ได้รับการบริหารของรัฐ ที่ตอบสนองต่อบุคคลเหล่านั้นแล้ว ทำให้เกิดความพึงพอใจ อาจมากน้อยต่างกัน ตามประสบการณ์ และความคาดหวัง หรือค่านิยมที่มีต่อสิ่งนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลทั้งด้านประชากร เศรษฐกิจ สังคม และการสนับสนุนจากหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบริการ ที่จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

³²Schermerhom, Managementing sixth Edition, อ้างใน กาญจนา คำจตุ, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตบางคอแหลม", สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, หน้า 29-33.

2.3 นโยบายการบริการประชาชนยุคใหม่

2.3.1 นโยบายการให้บริการประชาชน

นโยบายสำคัญเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทยที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือ เรื่องการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) ซึ่ง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายชวรัตน์ ชาญวีรกูล) ได้กล่าวไว้ในการมอบนโยบายเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2552 ว่า "งานทุกงานของกระทรวงมหาดไทย จะต้องเป็นไปเพื่อรับใช้และให้บริการประชาชนโดยให้คำนึงถึงความต้องการของพี่น้องประชาชนเป็นหลัก" ฯพณฯ ได้ตั้งโจทย์สำคัญให้พวกเราได้คิดว่า จะทำอย่างไรที่จะนำ "สยามเมืองยิ้ม" กลับมาสู่ประเทศไทยโดยเร็ว ซึ่งนอกจากจะหมายถึง การช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนและการสร้างความสมานฉันท์สามัคคีให้เกิดขึ้นในชาติแล้ว ยังมีนัยสำคัญในการนำความสุขไปหยิบยื่นให้ประชาชนด้วย ฯพณฯ จึงมีนโยบายให้ทุกจังหวัดจัดทำ "หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน" ในลักษณะหน่วยให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ (Mobile) เข้าไปให้บริการประชาชนในทุกระดับหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน เป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทางของประชาชนในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ

เมื่อพูดถึงเรื่องการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการเชิงรุกในรูปแบบของการออกหน่วยเคลื่อนที่ ถือเป็นกิจกรรมที่พวกเราชาวปกครองได้ดำเนินการมาโดยตลอด การที่ ฯพณฯ ได้ออกมาเน้นย้ำในเรื่องการให้บริการประชาชน จึงเป็นโอกาสสำคัญที่เราจะสามารถพัฒนางานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และปลุกจิตวิญญาณของนักปกครองที่มุ่งทำงานเพื่อประชาชน

มุ่งไปข้างหน้าระบบราชการมุ่งสร้างประโยชน์สุขให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน อำเภอมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2540 ในการช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม การจัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็วและมีคุณภาพ และส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ดังนั้น กรมการปกครองจึงมีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอกับหน่วยงานบริการเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และเป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ มีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลาย ครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชน รวมทั้งครอบคลุมการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม จึงได้รับความไว้วางใจจากกระทรวงมหาดไทยให้กรมการปกครองเป็นเจ้าภาพ

หลักที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วน "การพัฒนาการบริการประชาชน" ของทุกหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย ซึ่งประกอบด้วยนโยบายย่อย 2 ประการ คือ

- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากกรมการปกครองต้องทำหน้าที่เป็นแม่แบบให้กับงานบริการของทุกหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย ไม่ว่าจะเป็นงานบริการของหน่วยงานระดับกรม เช่น การจดทะเบียนที่ดิน การให้บริการด้านโยธาธิการและผังเมือง หรืองานบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่น การให้บริการด้านไฟฟ้าและประปา กรมการปกครองจึงได้กำหนดขอบเขตการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถครอบคลุมงานบริการของทุกหน่วย และมีความเป็นสากล จึงได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญไว้ 3 ด้าน

- ด้านการพัฒนาสถานที่ (Place)
- ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People)
- ด้านพัฒนาระบบและกระบวนการบริการ (Process)

ซึ่งทุกหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทยจะต้องนำแนวทางดังกล่าวไปกำหนดเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทงานให้บริการของตนเองและรายงานผลการดำเนินงานให้กรมการปกครองและกระทรวงมหาดไทยทราบเป็นประจำทุกเดือน

ในส่วนของกรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด และเพื่อเป็นหลักประกันว่า ประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีและมีมาตรฐานทัดเทียมกันในหน่วยบริการทั่วทุกแห่ง จึงได้ยกร่างมาตรฐานการให้บริการประชาชนของอำเภอ ที่เรียกว่า "มาตรฐานบริการ...อำเภอยิ้ม" โดยมีเกณฑ์ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการเชิงรุก แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญที่ผ่านมา เช่น การปรับ "Look" ของห้องทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ การพัฒนาระบบ E-Service ในหน้าต่างเดียว (Single Window) หรือที่เราเรียกว่า ศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม (AGO - Amphoe Government Outlet) ซึ่งขณะนี้ได้ดำเนินการไปแล้วใน 32 อำเภอ ของ 6 จังหวัดปริมณฑล สำหรับปี 2552 จะขยายผลไปอีก 20 อำเภอ และในปี 2553 อีกประมาณ 100 อำเภอ โดยเป้าหมายสูงสุด คือ การขยายผลจนครบทุกอำเภอทั่วประเทศ นอกจากนี้กรมการปกครองยังมุ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนแนวทางการดำเนินงานตาม "มาตรฐานบริการ...อำเภอยิ้ม" ทางกรมก็จะแจ้งให้จังหวัดและอำเภอทราบแนวทางที่ชัดเจนต่อไป

สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จะเน้นที่การจัดระบบการแก้ไขปัญหาในเชิงรุกให้กับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยมีกลไกสำคัญ คือ การออกหน่วยบริการ อำเภอ...อัมเคลื่อนที่ (Amphoe Mobile Service) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการลดเงื่อนไขและภาระต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ และทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถรับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่ สำหรับแนวทางการดำเนินงานนั้น กรมการปกครองได้แจ้งให้ทุกอำเภอ ออกให้บริการประชาชนในพื้นที่หมู่บ้านตำบล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดหนึ่งใน "มาตรฐานบริการ...อำเภออัม" ประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก คือ

- กลุ่มกิจกรรมหาคนไทยคลายทุกข์
- กลุ่มกิจกรรมด้านแรงงาน การส่งเสริมอาชีพและลดรายจ่ายประชาชน
- กลุ่มกิจกรรมด้านการเกษตร ปศุสัตว์ การส่งเสริมความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง
- กลุ่มด้านการแพทย์และสาธารณสุข

โดยให้ประชาชนในพื้นที่หมู่บ้าน ตำบล หรือพื้นที่ใกล้เคียงได้รับประโยชน์อย่างน้อยหน่วยบริการละ 250 คนขึ้นไป ในภาพรวมทั่วประเทศ ก็จะสามารถให้บริการประชาชนทั่วประเทศได้ไม่ต่ำกว่าสองแสนคนต่อเดือน ซึ่งจะถือว่าเป็นผลงานเป็นรูปธรรม กำหนดเปิดโครงการพร้อมกันทุกอำเภอทั่วประเทศในวันพฤหัสบดีที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552

นอกจากการออกหน่วยบริการในระดับอำเภอแล้ว กรมการปกครองได้แจ้งให้ทุกจังหวัดดำเนินโครงการ "หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน" อย่างน้อยอำเภอละ 1 ครั้งใน 1 ไตรมาส เพื่อสนองนโยบายของ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยมีการให้บริการ ได้แก่

- บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)
- การจัดกิจกรรมที่ประชาชนชื่นชอบ
- กิจกรรมสงเคราะห์ผู้ยากไร้
- กิจกรรมสร้างความสามัคคี

รูปแบบการดำเนินโครงการเช่นเดียวกับการออกหน่วยอำเภอเคลื่อนที่ มีงานบริการที่หลากหลาย ครบถ้วน มีส่วนราชการและภาคธุรกิจเอกชนที่เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ในวันเปิดตัว (Kick off) โครงการทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2552 ที่ผ่านมา มีส่วนราชการจากทุกกระทรวง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ สถาบันการศึกษา รวมทั้งองค์กรภาคเอกชน

และภาคธุรกิจ ร่วมออกหน่วยบริการประชาชนโดยเฉลี่ยจังหวัดละไม่ต่ำกว่า 50 หน่วยงาน และมีประชาชนทุกสาขาอาชีพ นักเรียน และนักศึกษา มาใช้บริการในภาพรวมภายในวันเดียวไม่ต่ำกว่า 170,000 คน

การออกหน่วยบริการเชิงรุก ไม่ว่าจะเป็นระดับจังหวัดหรืออำเภอ ถือเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่มีประสิทธิภาพ การที่ประชาชนได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ ถือเป็น การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงบวกต่อหน่วยงานภาครัฐและสร้างรอยยิ้มให้แก่ประชาชนที่ได้รับบริการอย่างอบอุ่น อย่างไรก็ดี การบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมต้องอาศัยแรงกายและแรงใจของผู้ปฏิบัติที่จะช่วยกันคิดค้นเสนอแนะนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ที่จะช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนและสร้างรอยยิ้มให้พี่น้องประชาชน³¹

2.3.3 ยุทธศาสตร์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง

1. เหตุผล

กรมการปกครองได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานในสังกัด ในรูปของคณะกรรมการนโยบายและบูรณาการงานบริการประชาชนของกรมการปกครอง เพื่อกำหนดนโยบายกลยุทธ์การบริการประชาชน ของกรมการปกครอง เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการ โดยยุทธศาสตร์และผลการปรับปรุงบริการที่สำคัญดังนี้

จากการติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ พบว่าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดเป็นอย่างดี ส่งผลให้การบริการโดยรวมของกรมการปกครองมีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

2. วิสัยทัศน์

อำเภอยุคใหม่ บริการรวดเร็ว ทันสมัย ประทับใจ

1. พันธกิจ

1. สร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทำการทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ/ ทั้งภายนอกและภายใน ที่เป็นเอกลักษณ์ของกรมการปกครอง

³¹ ดร.วงศ์ศักดิ์ สวัสดิ์พาณิชย์, "นโยบายการพัฒนาการให้บริการประชาชน สะพานทองราชการสู่ใจประชา", เทศาภิบาล, นิตยสาร, มีนาคม, 2552.

2. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้

3. ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมของบุคลากร ให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน

4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมการบริการประชาชน รวมทั้งจัดให้มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

4. ยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปรับเปลี่ยนสถานที่และสภาพแวดล้อม

สร้างรูปแบบของอาคารสถานที่ทุกอำเภอ ทั้งภายนอกและภายในให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน และเพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ที่ประชาชนสามารถทราบได้ทันทีว่าเป็นที่ว่าการอำเภอ

มาตรการสำคัญ

1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยทำสีอาคารสีเดียวกันทั่วประเทศ จัดให้มีสวนหย่อมและสนามหญ้าสวยงาม จัดให้มีลานจอดรถ และที่จอดรถเป็นระเบียบ มีโต๊ะประชาสัมพันธ์ (Counter Service)

2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยการกำหนดรูปแบบการจัดสำนักงาน (Office Lay-Out) ให้เหมือนกันทั่วประเทศ เพื่อความสะดวกในการติดต่อ ผนังให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีห้องน้ำที่สะอาดตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. มีการจัดสถานที่พักผ่อนของประชาชน โดยการจัดเครื่องอำนวยความสะดวก และกิจกรรมให้ทำระหว่างรอการบริการ

4. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบและเทคโนโลยี

พัฒนาปรับปรุงระบบงานและเทคโนโลยีของทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีประสิทธิภาพให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนมีความสะดวกในการรับบริการ ณ ที่อำเภอ/กิ่งอำเภอ แห่งใดก็ได้

มาตรการสำคัญ

1. การพัฒนาเทคโนโลยี สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น

2. มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน

3. การพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

4. มีระบบการให้บริการที่เป็นธรรม

5. เพิ่มระยะเวลาการให้บริการประชาชน
6. มีช่องทางการให้บริการประชาชนได้หลายรูปแบบ
7. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
8. มีการแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องอย่างทันท่วงที

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากร

พัฒนาให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีศักยภาพและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ และพร้อมต่อการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

มาตรการสำคัญ

1. ฝึกอบรมและสร้างหลักสูตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้หลากหลาย (Matrix) และเป็นไปตามแนวคิดโต๊ะเดียวเสร็จ (One Table)
2. จัดหาเครื่องแบบให้มีรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ
3. ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อการบริการประชาชน
4. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ที่ทันสมัย
5. การปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม
6. การจัดสรรอัตรากำลังที่เหมาะสม
7. การดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า
8. การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การประชาสัมพันธ์

เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสาร และกิจกรรมการบริการของกรมการปกครองอย่างทั่วถึง และมีทัศนคติที่ดีต่อกรมการปกครอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชน และภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

มาตรการสำคัญ

1. จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์และสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่และส่วนกลาง
3. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารทั้งรูปแบบการบริการ วิธีการทำงาน และผลการ
ทำงานของกรมการปกครอง
4. สร้างภาพลักษณ์การบริการประชาชนของกรมการปกครอง³²

³²คู่มือการพัฒนาการบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ (อัคราณา)

สรุปได้ว่า กรมการปกครองได้ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจทั้งรูปลักษณ์และการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก จึงนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ นำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งประสิทธิผลการให้บริการ

2.3.3 การบริการประชาชนยุคใหม่

กรมการปกครอง ได้นำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวคิดสำคัญที่นำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ยึดผลสัมฤทธิ์ มุ่งประสิทธิภาพ คำนึงถึงความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยุบเลิกหน่วยงานไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้กับท้องถิ่น อำนวยความสะดวกและสนองตอบประชาชน รับผิดชอบต่อผลของงาน ยึดประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด (Result Base Management : RBM) มาใช้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นเทคนิคทางการบริหารที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อประชาชน และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการได้ดียิ่งขึ้น³³

กรมการปกครอง แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่ การให้บริการประชาชนยุคใหม่ เป็นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรูปร่างและสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน

เป้าหมายของการให้บริการด้วยรอยยิ้ม

1. คุณค่าทางใจของผู้รับบริการ
2. ความรวดเร็วตรงเวลา
3. ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
4. การสนองตอบความคาดหวังของประชาชน

ทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

1. ประชาชน คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
2. ประชาชน คือ เพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน

³³กรมการปกครอง, การบริหารภาครัฐแนวใหม่, 2547, หน้า 5.

3. ประชาชน มีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ
การแสดงถึงบริการด้วยรอยยิ้ม

1. ลักษณะการมองผู้อื่น
2. การแต่งกาย
3. การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
4. กริยาท่าทางที่แสดงออก
5. วิธีการให้บริการ³⁴

แมคซ์ เว็บบเนอร์ (Max Weber) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Irate studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน³⁵

สรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการ คือ การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน ที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และสามารถตอบวัตถุประสงค์การมาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีการดำเนินการสม่ำเสมอ มีลักษณะที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ต้องบริการรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค แก่ประชาชนทั่วไป

2.4 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการให้บริการประชาชน

ปัจจุบันนี้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็เน้นการให้บริการ เพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นลูกจ้างของประชาชน และประเทศไทยเป็นสังคมเมืองพุทธ การให้บริการจึงต้องนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำหลักพรหมวิหารธรรม 4 ประการ ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแก่ประชาชน ดังนี้

³⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.

³⁵ Max Weber, The theory of Social and Economic Organization Trans, อังไฉน วุฒิสสาร ตันไชย, “บทบาทของรัฐในการบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), หน้า 10.

2.4.1 พรหมวิหารธรรม

พระพุทธเจ้า ตรัสถึง พรหมวิหาร 4 ไว้ว่า

“ดูกรโทณะ ก็พรหมณ์เป็นผู้เสมอด้วยพรหมอย่างไร พรหมณ์ในโลกนี้เป็นอุกโตสุชาติ ทั้งฝ่ายมารดาและบิดา มีกรรมเป็นที่ถือปฏิสนธิมดจตดีตลอด 7 ชั่วบรรพบุรุษ ไม่มีใครจะคัดค้าน ตีเตียนได้โดยอ้างถึงชาติ เขาประพฤติกิเณนพรหมจรรย์เรียนมนต์อยู่ตลอด 48 ปี ครั้นแล้ว ย่อมแสวงหาทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์เพื่ออาจารย์โดยธรรมอย่างเดียว ไม่แสวงหาโดยไม่เป็นธรรม ก็ธรรมในการแสวงหาอันอย่างไร คือ ไม่ใช่แสวงหาด้วยกลกรรม พาณิชย กรรม โครัชกรรม การเป็นนักรบ การรับราชการ ศิลปะอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาถือกระเบื้องเที่ยวภิกขาจารอย่างเดียว มอบทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์แก่อาจารย์แล้ว ปลูกผัสมและหนวดนุ่งห่มผ้ากาสาเยะ ออกบวชเป็นบรรพชิต เขาบวชแล้วอย่างนี้ มีใจประกอบด้วยเมตตาแผ่ไปตลอดทิศหนึ่งอยู่ ทิศที่ 2 ที่ 3 ที่ 4 ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาง แผ่ไปตลอดโลก ทิวส์ตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถาน ด้วยใจประกอบด้วยเมตตา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่หาประมาณมิได้ ไม่มีเวร ไม่มี ความเบียดเบียนอยู่ มีใจประกอบด้วยกรุณา ... ประกอบด้วยมุทิตา ... ประกอบด้วยอุเบกขา แผ่ไปตลอดทิศหนึ่งอยู่ ทิศที่ 2 ที่ 3 ที่ 4 ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาง แผ่ไปตลอดโลก ทิวส์ตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถานด้วยใจประกอบด้วยอุเบกขา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่ หาประมาณมิได้ไม่มีเวร ไม่มี ความเบียดเบียนอยู่ เธอเจริญพรหมวิหาร 4 ประการนี้แล้ว เมื่อตายไปย่อมเข้าถึงสุคติพรหมโลก ดูกรโทณะ พรหมณ์เป็นผู้ชื่อว่าเสมอด้วยพรหมอย่างนี้แล”³⁶

ความหมายของหลักพรหมวิหารธรรม

พรหมวิหาร 4 ที่มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายประการโดยแต่ละประเด็นผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญญานันทภิกขุ (ปิ่น ปญญานนฺโท) ได้กล่าวถึง พรหมวิหาร ว่า เป็นหลักใจ ได้แก่ ผู้ใหญ่ที่ดียวอดดำรงตนมั่นคงอยู่ในพรหมวิหารสี่ ประการเป็นประจำในผู้น้อยเป็นนิจ คือมีเมตตารักใคร่ปรารถนาให้ผู้น้อยได้รับความร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกัน 1 กรุณาสงสารช่วยเหลือผู้ที่น้อยที่ทุกข์ยากจนเต็มความสามารถ 1 มุทิตา พลอยยินดีต่อผู้น้อยที่มีความเจริญขึ้น แม้จะได้รับยกย่องดีกว่าตนก็ไม่คิดริษยา 1 อุเบกขา วางตนเฉยๆ ในเวลาที่เห็นผู้น้อยต้องได้รับโทษ หรือรับความวิบัติที่ตนไม่สามารถจะช่วยเหลือ หรือตนช่วยแล้วแต่ไม่สำเร็จ 1³⁷

³⁶ อ.ญ. ปญจก. 22/192/232.

³⁷ ปัญญานันทภิกขุ (ปิ่น ปญญานนฺโท), *หน้าที่ของคน(ฉบับสมบูรณ์)*, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, 2541), หน้า 188.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ให้ความหมาย ของ พรหมวิหาร 4 หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจกำกับความประพฤติ จึงจะเชื่อว่าจะดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ มีดังนี้

1) เมตตา หมายถึง ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุข มีจิตแผ่ไมตรี และคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั้งหลาย

2) กรุณา หมายถึง ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจอันปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

3) มุทิตา หมายถึง ความยินดี ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องในบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลาย ผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดี มีสุข เจริญงดงามยิ่งขึ้นไป

4) อุเบกขา หมายถึง ความวางใจเป็นกลาง อันจะทำให้ดำรงอยู่ในธรรมที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียงตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองในเมื่อไม่มีกิจควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับ ความรับผิดชอบของตน ดังนั้นผู้ดำรงตนในพรหมวิหาร ย่อมช่วยเหลือมนุษย์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และย่อมรักษาธรรมไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้น แม้จะมีกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์แต่ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยที่จะมิให้เสียธรรมพรหมวิหารนี้ บางทีแปลว่า ธรรมเครื่องอยู่ของพรหม ธรรมเครื่องอยู่อย่างพรหม ธรรมประจำใจที่ทำให้เป็นพรหมหรือให้เสมอด้วยพรหม หรือธรรมเครื่องอยู่ของท่านผู้มีคุณอันยิ่งใหญ่³⁸

พระราชธรรมนิเทศ (พยอม กลฺยาโณ) กล่าวถึงหลักธรรมพรหมวิหาร 4 ซึ่งเป็นหมวดธรรมที่ใช้ในการบริหาร เรียกว่า หลักธรรมสำหรับการดำรงตน ซึ่งโบราณเปรียบเทียบผู้นำดูจพรหม คือบุคคลผู้ยิ่งใหญ่และมีอำนาจ ประกอบด้วย

1) เมตตา (Loving-Kindness) หมายถึง การมีจิตใจที่เป็นกุศลและเปี่ยมด้วย ความรัก ไม่ผูกโกรธและพยายามต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชา

³⁸ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 12, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, 2546), หน้า 124.

2) กรุณา (Compassion) หมายถึง มีจิตคิดจะช่วยเหลือและปลดปล่อยความทุกข์ตลอดเวลา เป็นคนอาสาช่วยแบ่งเบาภาระอย่างสม่ำเสมอ

3) มุทิตา (Sympathetic joy) หมายถึง อิจฉาเคียดไม่ตรีจิตที่งดงามและผ่อนคลาย ยินดีในความ สุขและสมหวังของผู้อื่น แม้มีทุกข์หรือสวเคราะห์กรรมก็ไม่คิดจะซ้ำเติมหรือเยาะเย้ยให้ต้องเจ็บช้ำน้ำใจ

4) อุเบกขา (Neutrality) หมายถึง การประพฤติกปฏิบัติที่เที่ยงตรง และเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยความรักและความชัง คำนึงถึงผลของการกระทำของสัตว์ทั้งหลายที่ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว เป็นที่ตั้ง เรียกว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของการกระทำ” ไม่ลุแก่อำนาจ ไม่เหิมเกริมซ้ำเติมผู้อื่นเพราะตนอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบ³⁹

คณีย์ ไชยโยธา ได้ให้ความหมายของพรหมวิหาร 4 หมายถึง ธรรมอันเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หลักธรรมสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ปกครอง หลักธรรมนี้เป็นธรรมสำหรับทุกคน เช่น บิดา มารดา ครูอาจารย์ หัวหน้าหน่วยงานและนักบริหาร ซึ่งพรหมวิหารธรรมมี ดังนี้

1) เมตตา ความรักใคร่เอ็นดู หมายถึง ความปรารถนาดีต่อผู้อื่นให้มีความสุข ความสำเร็จ และความเจริญรุ่งเรืองตามสมควรแก่สภาพ

2) กรุณา ความสงสารคิดจะช่วยให้พ้นทุกข์ หมายถึง ความปรารถนาจะช่วยผู้อื่นให้พ้นความทุกข์ยาก เห็นอก เห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

3) มุทิตา ความมีจิตพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี หมายถึง การแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ เช่น การเลื่อนฐานะ ตำแหน่ง ยศ เป็นต้น มุทิตาเป็นคุณธรรมที่สามารถกำจัดความอิจฉาริษยาได้ เพราะการอิจฉาริษยาผู้อื่นย่อมมีแต่ความทุกข์จิตใจจะหาความสุขสงบไม่ได้ แต่บุคคลที่มีมุทิตาจะมีความสุขใจ หน้าตาสดชื่น แจ่มใส และเป็นที่ยรักของคนทั่วไป

4) อุเบกขา ความวางเฉย ไม่ได้ใจ ไม่เสียใจ เมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติ หมายถึง ความไว้วางใจเป็นกลาง⁴⁰

³⁹พระราชธรรมนิเทศ (พยอม กลฺยาโณ), บทสัมภาษณ์พระราชธรรมนิเทศ, วันที่ 3 พฤษภาคม 2552 เวลา 12.15-13.35 น. (นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 3, มจร.).

⁴⁰คณีย์ ไชยโยธา, พจนานุกรมพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเอส พรีเมียม ดิงเฮาส์. 2544), หน้า 146-147.

2.4.2 คุณสมบัติของการเป็นผู้ให้บริการ

คุณสมบัติ คือลักษณะที่ติดตัวเป็นประจำของบุคคลนั้น ๆ การจะพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึงสามารถทำงานได้ดีในหน้าที่ใด ๆ ที่ได้รับมอบหมาย อาจพิจารณาจากคุณสมบัติประจำตัวของบุคคลผู้นั้น งานบริการสารสนเทศ เป็นงานที่บริการความรู้ ข้อมูล ข่าวสารซึ่งเปรียบได้กับอาหารสมอง ที่ต้องมีข้อมูลข่าวสารไปหล่อเลี้ยงสมองให้ได้รับการพัฒนาให้คิดวิเคราะห์หรืออยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ คุณสมบัติที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการงานด้านอื่น ๆ

พรหมวิหาร 4 แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจ และกำกับความประพฤติที่จะแสดงออก หรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้อง โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจุดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบหลักธรรมนี้ ได้แก่

เมตตา คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับสุข

ผู้ให้บริการจะต้องมีความตั้งใจจริงที่ช่วยผู้ใช้ในการได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือเกินความคาดหวังที่ผู้ใช้ได้คาดหวังเอาไว้ หากผู้ใช้ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนเองต้องการย่อมเกิดความสุข ไม่มีความกังวล เศร้าหมอง หรือเป็นทุกข์ เพราะโดยส่วนมากหากผู้ใช้เกิดความต้องการและคาดหวังผลที่จะได้รับสูง เมื่อไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ก็อาจเกิดอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด เป็นทุกข์ และเกิดความเครียด

ดังนั้นในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ย่อมต้องช่วยเหลือผู้ใช้และพยายามขจัดปัญหาเหล่านี้ให้แก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสุข และนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

กรุณา คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์

เมื่อผู้ใช้งานใช้บริการแล้วไม่ได้ตามที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ ย่อมเกิดเป็นความทุกข์ปัญหาเหล่านี้ผู้ให้บริการจะต้องเป็นคนที่ให้ความช่วยเหลือและคอยแก้ปัญหาให้ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บางคนไม่สามารถบอกได้ว่าความต้องการของตนที่แท้จริงเป็นอย่างไรโดยส่วนใหญ่แล้วคนกลุ่มนี้มีความทุกข์มากยิ่งกว่า คนที่เข้าใจความต้องการของตนเองแต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการตามความหวังเอาไว้ได้ ผู้ให้บริการต้องพยายามซักถาม พุดคุย และคอยจับประเด็นสำคัญ ๆ ที่คิดว่าเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ เพื่อช่วยให้พ้นจากความทุกข์และไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

มูทิตา คือ ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี

ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความพึงพอใจและเต็มใจเมื่อรู้ว่า มีผู้มาขอรับบริการ และแสดงความขอบคุณเมื่อผู้เข้ามาใช้บริการของตน ต้องไม่ทำท่าทางรังเกียจหรือเบียดเบียนแสดงออกให้เห็นทางสีหน้า สิ่งที่แสดงออกมาได้ก็คือ รอยยิ้มและเสียงหัวเราะ คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้ผู้ใช้เห็นว่าตนเองมีความสุขและยินดีอย่างมากที่ผู้เข้ามาขอใช้บริการ และหลังจากให้บริการเสร็จ ผู้ใช้ต้องแสดงความยินดีและเชิญชวนให้ผู้เข้ามาใช้บริการอีกในอนาคต

อุเบกขา คือ การรู้จักวางเฉย

ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักทำใจเป็นกลางบ้างในบางครั้ง เช่น ในสถานการณ์ที่ผู้ใช้เกิดการร้องเรียนและแสดงอารมณ์หรือปฏิบัติวิปริตต่อผู้ให้บริการ ไม่ควรที่จะมีอารมณ์ตอบโต้ไปในทางลบ เพราะมีแต่เกิดผลเสียต่อตนเองและองค์กร และอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ยอมมาใช้บริการอีก บางทีอาจมีการพูดกันปากต่อปากในทางไม่ดี ทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้น ผู้ใช้จะต้องควบคุมตนเอง รู้จักนิ่งและวางเฉยควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้คิดเสียว่าบางครั้งในการทำงานมันก็ไม่ได้มีอะไรดีไปเสียทุกอย่าง ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นก็เก็บมาเป็นบทเรียน และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นไปอีก จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นในอนาคต⁴⁰

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐประจำอำเภอ ต้องเน้นการให้บริการแก่ประชาชน และประเทศไทยเป็นสังคมเมืองพุทธ การให้บริการจึงต้องนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นลูกจ้างของประชาชน

2.4.3 การให้บริการของภาครัฐ

ตามระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O.1107 ซึ่งจัดทำโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ. กล่าวไว้ว่า คำว่า "บริการของรัฐ" มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อแลกกับค่าบริการเพราะบริการของรัฐ มีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความ

⁴⁰ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ 82, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวอย จำกัด, 2550), หน้า 25.

สงบเรียบร้อย และเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบ P.S.O. 1107 นั้น “ลูกค้า” ครอบคลุมถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

- 1) ประสิทธิภาพ
- 2) คุณภาพ
- 3) ความทั่วถึง
- 4) ความเสมอภาค
- 5) ความเป็นธรรม
- 6) การตอบสนองความต้องการ
- 7) การตอบสนองความพึงพอใจ
- 8) ความต่อเนื่อง
- 9) ความสะอาด
- 10) ความพร้อมในการให้บริการ

เกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ต่างมีความหมาย มีตัวชี้วัด และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพของการบริการ วัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความพอใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น⁴¹

สรุปได้ว่า หน่วยงานภาครัฐก็เน้นการให้บริการประชาชนเช่นเดียวกับภาคเอกชน แต่ภาครัฐประสบกับปัญหาขาดการแข่งขันเช่นเอกชน บางครั้ง เจ้าหน้าที่จึงขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนเท่าที่ควร

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความเป็นนักบริการ

คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเองอย่างดีและนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม

⁴¹น.อ.หญิง ศิริลักษณ์ ดีไพบูลย์, “สวพ.ทร. กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ”, จุลสาร สวพ.ทร., 2552 : 52-55.

2. มีความเป็น นักประชาสัมพันธ์

หมายถึง การสร้างภาพลักษณ์ คอยสื่อสารข่าวสารที่ดีให้กับลูกค้าคนที่ทำงานบริการนั้น ควรสามารถให้ความรู้ ความเข้าใจกับลูกค้าผู้มาใช้บริการได้อย่างครบถ้วน และต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ หมายถึง ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าในยุคข้อมูลข่าวสารนี้ และมีการเตรียมความพร้อมในทุกด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของตนรับผิดชอบ หลังจากนั้น จึงประชาสัมพันธ์ออกไปให้ลูกค้ารับทราบข้อมูล ตั้งแต่นโยบาย โครงการ สถิติตัวเลข ผลงาน ฯลฯ การบริการที่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ อาจจะทำให้ลูกค้า ไม่เข้าใจถึงความจำเป็นเกี่ยวกับนโยบายหรือโครงการที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และอาจส่งผลเสียทำให้เกิดการต่อต้านเรื่องนั้น ๆ ดังนั้นเราจะต้องเป็นนักประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี และส่งผลให้นโยบายหรือโครงการ สำเร็จลุล่วงด้วยความร่วมมือและสนับสนุนของลูกค้า

3. มีความเป็น นักประสานงานและเจรจาต่อรอง

คือ เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวก หรือสนับสนุนงานในส่วนงานอื่น แม้ไม่ได้มีส่วนในการรับผิดชอบก็ตามก็ต้องมีการประสานงานที่ดี มีหลักการและศิลปะในการใช้เหตุผล

4. มีความเป็น นักธุรกิจ

นั่นมิใช่หมายความว่า เป็นผู้ยึดกำไรเป็นหลักแต่หมายความว่า การทำงานที่เน้นความประหยัดและประสิทธิภาพ ทั้งด้านเวลากับค่าใช้จ่าย เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตและผลกำไรให้แก่องค์กร การทำงานของเอกชนนั้น มีความรู้สึกเรื่อง ความเป็นเจ้าของ จะไม่ใช่ทำไปวัน ๆ เพราะเขาตระหนักว่าต้องทำการแข่งขันตลอด ซึ่งไม่เพียงแค่แข่งกับเวลาเท่านั้น แต่ยังต้องแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ กลยุทธ์ ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาตลอดเวลา ทำให้การบริการของภาคเอกชนมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพราะภาคเอกชนมีมุมมองในการเป็นนักธุรกิจอยู่มากเน้นการให้บริการรวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้อง อยู่เสมอ

5. มีความเป็น นักพัฒนา

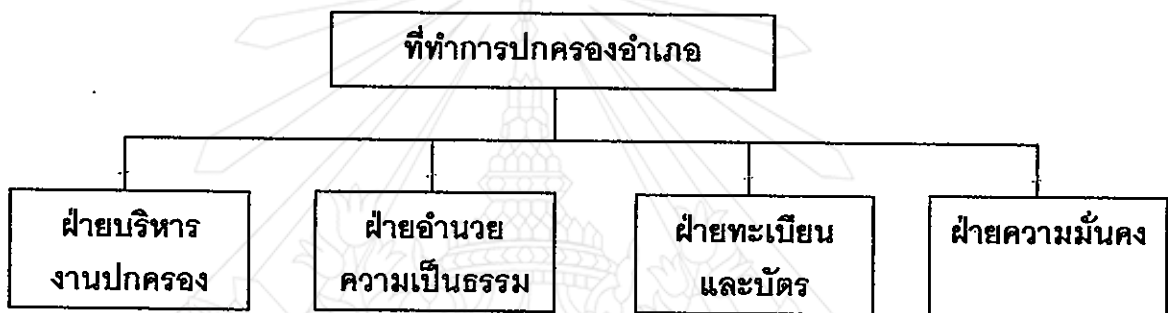
คือ พัฒนาตนเอง และพัฒนางานหรือระบบงาน ให้มีความคล่องตัวเสมอ รักในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในโลกที่สังคมทุกส่วนเชื่อมโยงเข้าถึงกัน คลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงถาโถมเข้ามาอยู่ตลอดเวลา การเปิดกว้างทางข้อมูลข่าวสารและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผลกระทบนี้ทำให้การทำงานทุกส่วนจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาด้วยเช่นกัน การเป็นคนที่รักการเรียนรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เราจำเป็นต้องมี เพื่อจะสามารถนำวิทยาการหรือความรู้ที่มีอยู่มากมายมาใช้ในการพัฒนางานโดยการเป็นคนช่างสังเกตและเป็นนักเรียนรู้จากข้อมูลข่าวสารและสิ่งต่าง ๆ รอบข้างที่มากกระทบอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างดี บทบาทของ

การเป็น "ผู้ให้บริการ" จึงต้องให้ความสำคัญว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะอย่างไร เพราะ.. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน⁴²

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่ดีที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น จะต้องมีความเป็นนักบริการ เป็นนักประสานงานรู้จักการเจรจาต่อรอง เพราะการให้บริการเป็นการประสานสัมพันธ์หน่วยงานไปในตัว ขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาอยู่เสมอในทุกด้านของงานบริการ

2.5 โครงสร้างที่ทำการปกครองระดับอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้



1. ฝ่ายบริหารงานปกครอง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการ กรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชีการดูแลรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำ แผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และ อารูฮ์ป็น และการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

⁴² ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, อ่างใน น.อ.หญิง ศิริลักษณ์ ดีไพบูลย์, "สวพ.ทร. กับ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ", จุลสาร, 2552 : 55.

2. ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องร่ำร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร

มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายความมั่นคง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดนงานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนา และป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสาสมัครชาตินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม หรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า ที่ทำการปกครองระดับอำเภอ เป็นหน่วยการบริการสาธารณะของภาครัฐที่ประชาชนจะต้องให้บริการแก่ประชาชน

2.6 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.6.1 ประวัติความเป็นมาของอำเภอพร้าว

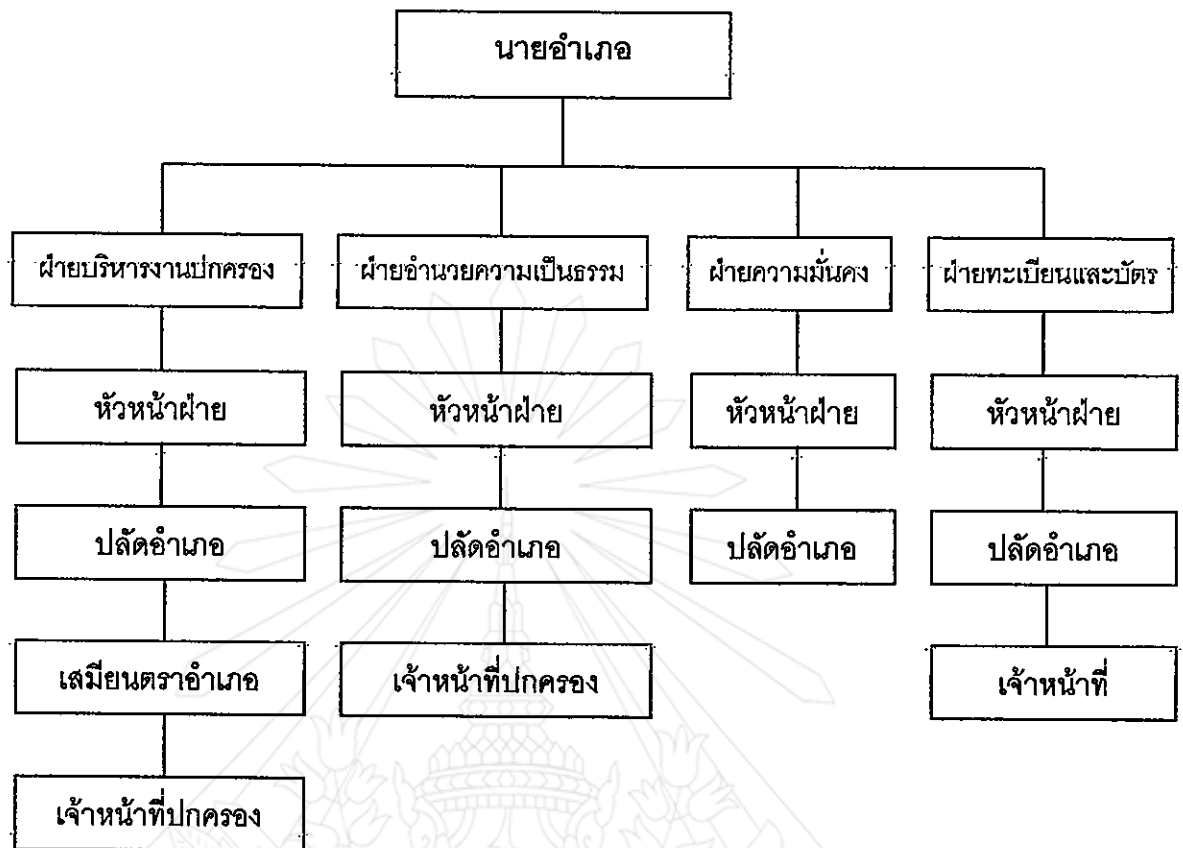
อำเภอพร้าว มีชื่อเรียกตามภาษาพื้นบ้านว่า เมืองบัว เป็นเมืองโบราณที่มีชื่อเสียงในสมัยโบราณว่า เวียงพร้าววังหิน หรือ เวียงแจ้ลัก ปัจจุบันเรียกว่า เมืองพร้าว มีประวัติความเป็นมาปรากฏตามตำนานโยนก ดังนี้

พุทธศักราช 1780 พระเจ้าลาวเม็ง ผู้ครองนครหิราญนครเงินยาง จังหวัดเชียงราย มีมเหสีทรงพระนามว่า พระนางเทพคำซ่าย มีโอรสชื่อ เม็งราย พ.ศ.1801 พระเจ้าลาวเม็งทิวงคต พระเจ้าเม็งรายพระราชโอรสได้ขึ้นครองราชย์สืบต่อมา ในขณะนั้นทรงมีพระชนม์มายุ 20 พรรษา มีพระโอรส 3 พระองค์ คือ 1. ขุนเครื่อง 2. ขุนคราม 3. ขุนเครือ

พุทธศักราช 1816 พระเจ้าเม็งรายทรงทราบว่าทางหริภุญชัยนคร อุดมสมบูรณ์พูนสุข จึงส่งอ้ายฟ้าจาระบรูษะ ไปกระทำวิเทโสบายกลศึกทางเมืองลำพูนนานถึง 7 ปี อ้ายฟ้าได้กระทำการสำเร็จ จึงทูลพระเจ้าเม็งรายเพื่อเกณฑ์ไพร่พลยกทัพไปตีเมืองลำพูน

พุทธศักราช 1823 พระเจ้าเม็งรายทรงให้ขุนคราม ไอรสองคี่ที่สอง ครองเมืองเชียงใหม่ และพระองค์ได้ยกทัพไพร่พลมุ่งสู่เมืองลำพูน การเดินทางถึงที่แห่งหนึ่ง พระองค์เห็นว่าท้องที่แห่งนี้เป็นชัยภูมิที่เหมาะสมตามตำราพิชัยสงคราม มีพืชพันธุ์ธัญญาหารอุดมสมบูรณ์ จึงหยุดทัพเพื่อสะสมไพร่พลและเสบียงอาหารเพื่อให้กองทัพมีความเข้มแข็งมากขึ้น โดยตั้งค่ายคูประตูหอรบอย่างมั่นคงแข็งแรงอยู่บนสันดอยแห่งหนึ่ง ชื่อ เวียงหวาย และขนานนามว่า นครป่า บางตำนานว่า นครแจ้ลัก หรือ เมืองป่าวงหิน คำว่า ป่า มาจากคำว่า ป่าร้องกะเกณฑ์ไพร่พล ภาษาท้องถิ่นหมายถึง มะพร้าว เมืองคงสร้างขึ้นด้วยพลโยธาของพระเจ้าเม็งรายและยังสร้างไม่เสร็จ พระองค์ได้ยกทัพสู่เมืองลำพูนต่อไป มุ่งทัพลงมาทางใต้เลยฝั่งแม่น้ำปิง ไปพบชัยภูมิอีกแห่งหนึ่ง แต่การกิจยังไม่บรรลุเป้าหมาย จึงเคลื่อนทัพเข้าที่ราบผืนนี้ ทำการเกณฑ์ไพร่พลขึ้นใหม่ เพื่อสร้างเมือง และขนานนามว่า นครพิงค์

ในเวลาต่อมา พระเจ้าเม็งรายทรงเสด็จมาครองเมือง นครพิงค์ที่สร้างขึ้นใหม่ และขนานนามเมืองที่สร้างขึ้นใหม่ว่า นพบุรีศรีนครพิงค์เชียงใหม่ และทรงให้ขุนเครือ ราชโอรสองคี่ที่สามไปครองเมืองป่า ขุนเครือได้บูรณะและสร้างต่อเติมเมืองป่าวงหิน จนได้ขนานนามว่า นครป่า ขุนเครือ ครองเมืองป่าวงหินนานเท่าไหน ไม่ปรากฏหลักฐาน จนถึงที่สุดท้าย ได้ถูกพระเจ้าเม็งรายลงทัณฑ์เกี่ยวกับการทำกาเมสุมิฉาตาลกับพี่สะใภ้ จึงถูกเนรเทศไปยังเมืองปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปัจจุบัน หลังจากนั้น นครป่าจึงลดลงมาเป็นเมืองลูกหลวง ในเวลาต่อมา กษัตริย์ผู้ครองนครล้านนาไทยไม่มีราชบุตร ก็ส่งขุนนางคนสนิทไปครองเมืองแทน จนกระทั่งสมัยพระเจ้าแกน พ.ศ.1954-1958 พระองค์ส่งลูกเจ้าราชบุตรองค์ที่ 6 หรือ เจ้าติโลกราช หรือพระเจ้านิโลกราช ไปครองนครป่า นับเป็นองค์สุดท้ายที่ครองนครป่า นับแต่สร้างนครป่ามา พ.ศ.1823 จนถึงปัจจุบัน มีอายุถึง 723 ปี มีโครงสร้างหน่วยงานดังนี้



2.6.2 ข้อมูลทั่วไปของอำเภอพร้าว

คำขวัญอำเภอ คือ เมืองเก่าวังหิน ถิ่นประเพณีล้ำค่า บูชาพระเจ้าล้านทอง เรืองรองเกษตรกรรม แดนธรรมหลวงปู่แหวน

อำเภอพร้าว มีเนื้อที่/พื้นที่ 2,021.855 ตร.กม.

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป มี 3 ฤดู มี ฤดูร้อน เริ่มเดือนมีนาคม - เดือนมิถุนายน, ฤดูฝน เริ่มเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม, และฤดูหนาว เริ่ม พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

ข้อมูลการปกครอง อำเภอพร้าวมี ตำบล 11 แห่ง หมู่บ้าน 109 แห่ง เทศบาล 1 แห่ง อบต. 9 แห่ง

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

1.อาชีพหลัก ได้แก่ 1. ทำนา-ปลูกข้าว 2. ทำไร่ข้าวโพด

2.อาชีพเสริม ได้แก่ 1. ทำประมง 2. เลี้ยงปลา 3. เลี้ยงสัตว์

3.จำนวนธนาคาร มี 2 แห่ง ได้แก่ 1. ธนาคารออมสิน 2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร

ด้านสังคม

1. โรงเรียนมัธยม ได้แก่ โรงเรียนพร้าววิทยาคม ตั้งอยู่ถนนสายเชียงใหม่-พร้าว ตำบล
เขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 50190 หมายเลขโทรศัพท์. 0-5347-5301

2. โรงเรียนบ้านแม่บึง หมู่ที่ 5 ตำบลแม่บึง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 50190

ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของอำเภอ มีดังนี้

- 1.ลำน้ำแม่จัด
- 2.ลำน้ำแม่โก้น
- 3.ลำน้ำแม่แวน
- 4.ลำน้ำแม่สระรวม
- 5.ลำน้ำแม่ธาตุ
- 6.ลำน้ำแม่ขอด
- 7.ลำน้ำแม่สม
- 8.ลำน้ำแม่ลาด
- 9.ลำน้ำแม่พวก

ด้านประชากร ได้แก่

- | | | |
|--------------------------|-----|-----------|
| 1. จำนวนประชากรทั้งสิ้น | รวม | 51,822 คน |
| 2. จำนวนประชากรชาย | รวม | 25,800 คน |
| 3. จำนวนประชากรหญิง | รวม | 26,022 คน |
| 4. ความหนาแน่นของประชากร | 27 | คน/ตร.กม. |

ด้านการคมนาคม

1. ทางบก - รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1001,1150
- สถานีขนส่ง
- สถานีรถไฟ
2. ทางน้ำ - ท่าเรือขนส่งโดยสาร
- ท่าแพขนานยนต์

ด้านการเกษตร และอุตสาหกรรม มีดังนี้

1. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่
 - ข้าว
 - ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์
 - อ้อย น้ำตาล

- ถังลิสงฝน
- ถังลิสงฤดูแล้ง

2. ชื่อแหล่งน้ำที่สำคัญ (แม่น้ำ/บึง/คลอง) ได้แก่

- ลำน้ำแม่จัด
- ลำน้ำแม่โกน
- ลำน้ำแม่แวน
- ลำน้ำแม่สระรวม
- ลำน้ำแม่ธาตุ
- ลำน้ำแม่ขอด
- ลำน้ำแม่สม
- ลำน้ำแม่ลาด
- ลำน้ำแม่พวก

โบราณสถาน/โบราณวัตถุ ได้แก่

1. วัดดอยแม่บึง วัดหลวงปู่แหวน หมู่ที่ 5 ตำบลแม่บึง
2. วัดถ้ำดอกคำ หมู่ 7 ตำบลน้ำแพร่

สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่

- | | | |
|-----------------------|------------|--------------|
| 1. น้ำตกวังขมภู | หมู่ที่ 11 | ตำบลป่าดุ่ม |
| 2. น้ำพุร้อน | หมู่ที่ 10 | ตำบลสันทราย |
| 3. อ่างเก็บน้ำแม่แพง | หมู่ที่ 6 | ตำบลแม่บึง |
| 4. อ่างเก็บน้ำแม่โกน | หมู่ที่ 3 | ตำบลป่าใหม่ |
| 5. พระธาตุม่วงเน็ง | หมู่ที่ 5 | ตำบลโหล่งขอด |
| 6. พระธาตุในกลางเมือง | หมู่ที่ 8 | ตำบลสันทราย |
| 7. อ่างเก็บน้ำแม่วะ | หมู่ที่ 4 | ตำบลบ้านโป่ง |
| 8. วัดพระเจ้าล้านทอง | หมู่ที่ 1 | ตำบลน้ำแพร่ |
| 9. พระธาตุดอยนางแล | หมู่ที่ 5 | ตำบลสันทราย |

สรุปได้ว่า อำเภอพร้าว มีแหล่งท่องเที่ยวมากที่หนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้อำเภอเป็นที่พึงของประชาชนได้ ทั้งในด้านการบริการตามปกติและดูแลพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้มีผลงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนา งานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

ปรัชญา จันทราภัย ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจ การบริการที่ได้รับในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิมของบริการที่มาใช้ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการ กับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่ต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน⁴³

สุกัญญา โอภากุล ได้วิจัยเรื่อง "ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน" พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน⁴⁴

เกรียงไกร ภมรพล ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง" มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนอาชีพต่าง ๆ และสาเหตุที่ทำให้ประชาชนอาชีพต่าง ๆ เหล่านั้น ไม่พึงพอใจต่อ

⁴³ปรัชญา จันทราภัย, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2542, 87 หน้า.

⁴⁴สุกัญญา โอภากุล, "ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน", วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2544, 59 หน้า.

บริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของสำนักงานเขตดินแดง ซึ่งเป็นเขตชั้นในของ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตดินแดงในภาพรวม และพอใจปานกลางต่องานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มผู้ ประกอบธุรกิจขนาดกลางมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตร⁴⁵

กนกพร สารพุทธิ ได้วิจัยเรื่อง "การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตดินแดง" ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการที่ฝ่ายทะเบียนมีการรับรู้และพึงพอใจต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านสถานที่มากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการรับรู้และพึงพอใจในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านระบบสารสนเทศ และด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการด้วยระบบคุณภาพ ISO 900 คือ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในปี 2543-2544 การสนับสนุนทางสังคมและการทำงานเป็นทีม ทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เกิดความร่วมมือในการเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน 3) มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้ของลักษณะภูมิหลังทางสังคม ด้านการศึกษาของผู้ให้บริการที่ฝ่ายทะเบียนต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านระบบสารสนเทศ และด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลักษณะภูมิหลังทางสังคมด้านการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ⁴⁶

ทิพย์อักษร จันทศิริ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี" การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และ

⁴⁵ เกรียงไกร ภมรพล, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), 2544, 129 หน้า.

⁴⁶ กนกพร สารพุทธิ, "การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตดินแดง", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2544, 169 หน้า.

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ คือ ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการโดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือ สร้างความพึงพอใจการบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้งบประมาณเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ⁴⁷

สุนันท์ สร้อยสุด ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย" ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน โดยพิจารณาในแต่ละประเด็น ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในระดับปานกลางทุกประเด็นที่กล่าวมา และมีความพึงพอใจในระดับมากรองลงมาในทุก ๆ ประเด็น และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนจากค่าเฉลี่ยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการของพนักงานสอบสวน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และรองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการมีความเร็วความสามารถของพนักงานสอบสวนในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ 3.50 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อพนักงานสอบสวนในด้านการให้บริการ คือ ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้มากขึ้นลดขั้นตอนจัดลำดับความสำคัญการให้บริการ พนักงานสอบสวนควรจะมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล มูลนิธิต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ, ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ พนักงานสอบสวนควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการประชาชน และอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ , ปัญหาด้านสถานที่ไม่เพียงพอ สถานีตำรวจควรจัดสถานที่สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการให้เพียงพอ ควรหาหนังสือพิมพ์หรือหนังสือให้อ่านระหว่างที่รอเพื่อเป็นการผ่อนคลาย

⁴⁷ทิพย์อักษร จันทศิริ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี", วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2545, 115 หน้า.

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาต่อการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานสอบสวนควร ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีหัวใจบริการ "Service mind" ใช้กริยาวาจาที่เหมาะสม ต้องมีจิตสำนึกเสมอว่า พนักงานสอบสวนคือผู้รับใช้ ของประชาชนไม่ใช่เจ้านายของประชาชน⁴⁸

อำนาจศิริ บ้านเกาะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร" ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจโดยรวมระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้าน สถานที่ตั้งอาคาร กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการของข้าราชการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ สถานที่ให้บริการคับแคบควรมี การปรับปรุง สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ และควรมีการ ประชาสัมพันธ์ในการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการนำหลักฐานไปติดต่อกับทางราชการ ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และความพึงพอใจของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01⁴⁹

ศุภชัย ช่วยชู ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยัง

⁴⁸สุนันท์ สร้อยสุด, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน สอบสวนสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย", สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2545, 98 หน้า.

⁴⁹อำนาจศิริ บ้านเกาะ, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2546, 88 หน้า.

พบว่าเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน⁵¹

วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี" ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวม นั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01⁵²

รังสรรค์ กิยปัจจ์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่" ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของสำนักงานเขตการให้บริการของสำนักงานเขตด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้ง 3 ด้าน แล้วได้ผลว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก และ มีความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ⁵³

⁵¹ ศุภชัย ช่วยชู, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2548, 94 หน้า.

⁵² วิชโรจน์ จิตรภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี", วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2548, หน้า 87.

⁵³ รังสรรค์ กิยปัจจ์, "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่", วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม), 2549, 59 หน้า.

ศิรินารถ บัวสอน ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด" การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

3. ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน 2) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีความเสมอภาคต่อประชาชน 3) ควรจัดให้มีสวนสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย 4) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬาเช่นสถานที่เต้นแอโรบิก สนามเปตอง สนามบึงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดการให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆ ควรจะมีมากกว่านี้ 5) การจัดให้มีที่ระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ จนครบ และควรมีการ

ซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหลได้อย่างสะดวกเพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้⁵³

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง" ผลการวิจัย พบว่า 1. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2. ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการมีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญกับประเพณีต่าง ๆ⁵⁴

ณัฐวดี พิริยะจิระอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่" ผลศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงาน ด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบ

⁵³ศิรินารท บัวสอน, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2549, 120 หน้า.

⁵⁴อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง", วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง), 2550, 120 หน้า.

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้นงานด้านอาคารศาสตร์ งานพัฒนาชุมชน และงานด้านส่งเสริมที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ⁵⁵

เกรียงเดช เข็มทอง ได้วิจัยเรื่อง “การประเมินผลการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า

1). การบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอปะคำ ไม่ได้มาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107)

2). เกณฑ์การบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอปะคำ

2.1 ที่ได้มาตรฐาน มี 5 เกณฑ์ คือ ความเสมอภาค ประสิทธิภาพ ความพร้อมให้บริการคุณภาพ และตอบสนองความพอใจ

2.2 ที่ไม่ได้มาตรฐาน มี 5 เกณฑ์ คือ ความเป็นธรรม ความต่อเนื่อง ความสนองความต้องการ ความทั่วถึง และความสะอาด

2.3 เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำบลที่อยู่ และการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ มีเพียงอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้นที่สัมพันธ์กับการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ

⁵⁵ ณัฐวุฒิ พิริยะจรรย์นันต์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2550, 134 หน้า.

ผลการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป⁵⁶

กานแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสงรวง อำเภอเมืองสงรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโดยรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านกรบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล และด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านมาตรฐานของการบริการและด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย 3.27⁵⁷

สิริชล สัมพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน” ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและการศึกษาระดับปริญญาตรีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะอาดสบาย และด้านความความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

⁵⁶เกรียงเดช เข็มทอง, “การประเมินผลการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2550, 95 หน้า.

⁵⁷กานแก้ว เปี่ยมมหกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสงรวง อำเภอเมืองสงรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2550, 130 หน้า.

ลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่นๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน⁵⁸

สมหมาย บัวจันทร์ ได้วิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอิตถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน⁵⁹

จำลิข เอกภณัฐภิตติ เจริญศิลป์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี" ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และน้อยที่สุดด้านระยะเวลาการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผล

⁵⁸ สิริชล สัมพันธ์, "การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน", การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2551, 60 หน้า.

⁵⁹ สมหมาย บัวจันทร์, "การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2551, 132 หน้า.

การเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ ต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเนื่องมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมไม่ต่างกัน 3) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ดังนี้

ด้านปัญหาที่ประชาชนเสนอแนะมากที่สุด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเท่าที่ควร สถานที่ไม่สะอาด บ้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อไม่ชัดเจน

ด้านแนวทางการแก้ไขที่ประชาชนเสนอแนะมากที่สุด ดังนี้ ควรมีป้ายให้ชัดเจนสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ แสดงขั้นตอนต่าง ๆ หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้จัดสถานที่ให้สะอาดสวยงาม เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่มาติดต่อ ดูแล้วสบายตานามอง เจ้าหน้าที่ควรจริงจังกับการทำงานเพื่อลดระยะเวลาสำหรับประชาชนที่มาติดต่อไม่ต้องรอนาน⁶⁰

รภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัถถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน

⁶⁰จำสิบเอกณัฐกิตติ์ เจริญศิลป์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา มกุฏราชวิทยาลัย), 2552, 142 หน้า.

กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05⁶²

พระณัฐพล จิตติมโม (ปราบพินาศ) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการศาสนศึกษา ด้านสาธารณสงเคราะห์ ด้านสาธารณูปการ ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ด้านการศึกษาสงเคราะห์และด้านการปกครอง 2) การเปรียบเทียบ พบว่า การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามพรรษาและวุฒิ การศึกษาบาลี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพระสงฆ์ในวัด เขตธนบุรีที่มีอายุ วุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษานักธรรมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวัด ตามหลักพรหมวิหาร 4 ของพระสงฆ์ในวัดเขตธนบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้⁶³

ดลนพร วราโพธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร อยู่ในระดับมาก ในด้านมุทิตา สำหรับด้านเมตตา ด้านกรุณา และด้านอุเบกขา บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง⁶⁴

⁶²รภััสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2552, 137 หน้า.

⁶³พระณัฐพล จิตติมโม (ปราบพินาศ), “การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร”, พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2552, 111 หน้า.

⁶⁴ดลนพร วราโพธิ์, “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต”, พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2553, 115 หน้า.

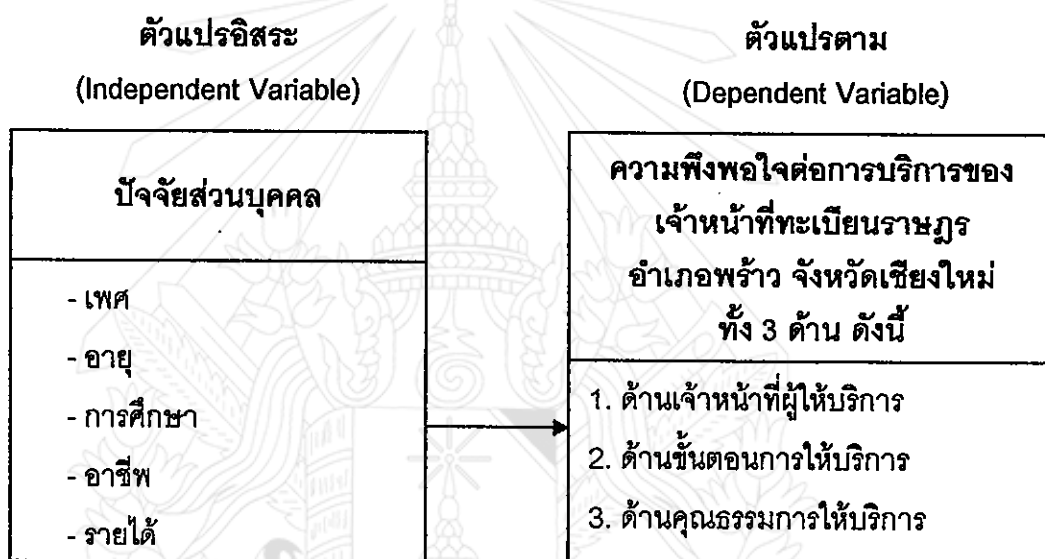
พันตำรวจโท ทวีป สุทธิ ได้วิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหารธรรม : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 22-30 ปี มีสถานภาพโสด และมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี 2) ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านเมตตา ด้านกรุณา ด้านมุทิตา และด้านอุเบกขา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีประชาชนให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และวุฒิการศึกษา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01⁶⁵

สรุปได้ว่า จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถเข้าใจได้ว่าการให้บริการประชาชนของหน่วยงานระดับอำเภอเป็นงานบริการสาธารณะของรัฐ ที่เอกชนไม่สามารถดำเนินการแทนได้ แต่รัฐก็ต้องปรับปรุงระบบของหน่วยงานให้ก้าวหน้าทันต่อยุคสมัย โดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนได้

⁶⁵ พันตำรวจโท ทวีป สุทธิ, "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหารธรรม : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร", พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2553, 115 หน้า.

2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการให้บริการ โดยศึกษาหลักพรหมวิหารธรรม⁶⁶ เพื่อความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักประจำใจเพื่อกำกับความประพฤติ จึงจะปฏิบัติตนต่อการให้บริการแก่ประชาชนทั้งหลายโดยชอบ เพื่อให้บริการประชาชนที่ไปรับบริการได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามต้องการและทันเวลา และศึกษาหลักธรรมเพื่อการบริการที่ดี จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ⁶⁷ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ⁶⁸ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁶⁶ อนุบัญญัติ 22/192/252.

⁶⁷ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 172.

⁶⁸ John D. Millet, Government and Public Administration, อ่างใน สมยศ นาวิการ, การบริหาร, อ่างแล้ว, หน้า 19.

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวัดค่าตัวแปร
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยเดือนละ 1,247 ราย¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอพร้าว จำนวน 303 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โย ยามาเน² ดังนี้

$$\text{ตามสูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

¹ฝ่ายทะเบียนราษฎร, อำเภอพร้าว, จังหวัดเชียงใหม่, 2554. (ัดสำเนา)

²สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลด, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 48.

เมื่อ	n	คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ ขนาดของประชากร
	e	คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในรายงานการวิจัยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{1,247}{1+1,247(0.05)^2} \\ &= 302.85 \end{aligned}$$

ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง 303 ตัวอย่าง

3.2.2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม 2555 จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามชนิดสำรวจ รายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบข้อความถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยการหาค่าอันตรภาคชั้น เพื่อจัดระดับช่วงของการหาค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากนั้น สามารถจัดแบ่งเกณฑ์การแปลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ ได้ดังนี้

ระดับค่า	ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
1	1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยมาก
2	1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
3	2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
4	3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
5	4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสาร วารสาร บทความ ตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

3.4.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 ข้อ

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบลักษณะการใช้คำถาม ภาษาที่ใช้ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อผู้วิจัยประกอบด้วย

1. พระมหาศิลปะ ธมฺมสิปโป

วุฒิการศึกษา	ศน.บ.(สังคมวิทยา), M.A. (Political Science)
ตำแหน่ง	หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง

วุฒิการศึกษา	M.A. (Political Science.)
ตำแหน่ง	หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. รองศาสตราจารย์ ดร.ศรัชย์ ท้าวมิตร

วุฒิการศึกษา	M.A., Ph.D. (Political Science.)
ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลมาวิเคราะห์ความถูกต้อง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผลการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ พบค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ 0.97 ซึ่งเป็นค่าที่มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.4.6 นำผลการทดสอบแบบสอบถามและการหาค่าความน่าเชื่อถือกลับไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 303 ราย

3.5.2 ดำเนินการลงพื้นที่และขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร ในการ แจกและเก็บแบบสอบถาม จนกระทั่งครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม

3.5.3 นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

3.6.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหา ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอ พริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำนวน 15 ข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทะเบียนราษฎร อำเภอพริ้ว จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นคำถามปลายเปิดโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)³

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}$$

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean)⁴

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}$$

3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁵

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

$$\text{เมื่อ } S.D. = \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$X_i = \text{จำนวนคะแนน}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}$$

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 148.

⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 149.

⁵ สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลด, อ่างแล้ว, หน้า 54-55.

4. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) มีสูตรดังนี้⁶

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของมาตรวัด

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

5. หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Objective Congruence) โดยหาความสอดคล้องของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร⁷

$$\text{สูตร } \text{IOC} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.7.2 สถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

1. การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁸

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

⁶ ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 9, (กรุงเทพมหานคร : บิสิกเนสอาร์แอนดีดี, 2551), หน้า 180.

⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 180.

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 183.

เมื่อ

t = ค่าที่ใช้พิจารณา t - distribution

\bar{x}_1, \bar{x}_2 = คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)⁹

สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

F = ค่าการแจกแจงของ F

MS_b = ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 191.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนที่อาศัยในพื้นที่การปกครองอำเภอพร้าว ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
df.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
S.S.	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่การปกครองของอำเภอพร้าว ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไป ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่การปกครองอำเภอพร้าว ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	58.4
หญิง	126	41.6
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	81	26.7
25-34 ปี	103	34.0
35-44 ปี	62	20.5
45-54 ปี	49	16.2
55 ปีขึ้นไป	8	2.6
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคืออายุ 15-24 ปี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 และน้อยที่สุดมีอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6	24	7.9
ม.6 หรือ ปวช.	40	13.2
ปวส. หรือ อนุปริญญา	134	44.2
ปริญญาตรี	89	29.4
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.3
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปวส. หรือ อนุปริญญา จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 และน้อยที่สุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	3.3
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	17.2
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	17.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	95	31.4
เกษตรกร	73	24.1
อื่น ๆ	19	6.3
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.0
10,001-15,000 บาท	114	37.6
15,001-20,000 บาท	123	40.6
20,001 บาท ขึ้นไป	57	18.8
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0



ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปากฎดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม

การปฏิบัติงาน	(\bar{X})	S.D	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	0.65	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.49	0.61	มาก
ด้านคุณธรรมการให้บริการ	3.74	0.67	มาก
รวม	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความเต็มใจและการเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน	3.52	0.45	มาก
2. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความสุภาพในการให้บริการ	3.50	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	3.29	0.97	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีการสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอธิบายชัดเจน	3.73	0.93	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชน	3.71	0.79	มาก
6. รูปแบบการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและตรงตามความคาดหวัง	3.75	0.84	มาก
7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ	3.84	0.78	มาก
รวม	3.60	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 6. รูปแบบการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและตรงตามความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.46	0.81	มาก
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.27	1.00	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการประชาชนทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นระเบียบตามลำดับก่อนหลัง ไม่ลัดคิวการบริการ	3.29	1.06	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการที่มีความรวดเร็วเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	3.57	0.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีจำนวนที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการ อย่างเพียงพอ	3.49	0.85	มาก
6. มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร	3.35	0.86	มาก
7. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร	3.69	0.84	มาก
รวม	3.49	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 7. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรรองลงมา ได้แก่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ

ด้านคุณธรรมการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดีเหมาะสม	3.35	0.32	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรการแสดงออกที่มีเมตตาให้การช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาในขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ (เมตตา)	3.38	0.28	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรที่ให้บริการมีแสดงออกถึงความสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้มารับบริการ มีน้ำใจ (กรุณา)	3.86	0.94	มาก
4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา)	3.95	0.95	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการโกรธเคืองเมื่อทำรายการผิดพลาด หรือสอบถามเพื่อขอคำแนะนำ (อุเบกขา)	3.85	0.92	มาก
6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแสดงความยินดีในการให้บริการ แม้สิ่งที่ถามไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง	3.92	0.96	มาก
7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.88	0.90	มาก
รวม	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา) รองลงมาได้แก่ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแสดงความ

ยินดีในการให้บริการ แม้สิ่งที่ไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ

1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม ตามลำดับ



ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่องอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบโดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน**

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติ t-test คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม มีความเป็นอิสระต่อกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ
ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	177	3.58	0.42	มาก
หญิง	126	3.66	0.46	มาก
รวม	303	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	177	3.58	0.42	1.61	0.11
หญิง	126	3.66	0.46		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	177	3.53	0.60	มาก
หญิง	126	3.70	0.69	มาก
รวม	303	3.60	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	177	3.53	0.60	1.27	0.06
หญิง	126	3.70	0.69		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	177	3.40	0.61	ปานกลาง
หญิง	126	3.61	0.69	มาก
รวม	303	3.49	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	177	3.40	0.61	3.05	0.02*
หญิง	126	3.61	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	177	3.80	0.68	มาก
หญิง	126	3.66	0.65	มาก
รวม	303	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	177	3.80	0.68	0.71	0.07
หญิง	126	3.68	0.65		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15-24 ปี	81	3.53	0.43	มาก
25-34 ปี	103	3.62	0.42	มาก
35-44 ปี	62	3.67	0.44	มาก
45-54 ปี	49	3.59	0.45	มาก
55 ปีขึ้นไป	8	3.82	0.29	มาก
รวม	303	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี, อายุ 25-34 ปี, อายุ 45-54 ปี และอายุ 15-24 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.19	4	1.29	7.17	0.02*
ภายในกลุ่ม	55.72	298	0.18		
รวม	56.91	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

อายุ		15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.53	3.62	3.67	3.59	3.82
15-24 ปี	3.53	-	.09	.14	.06	.29 (.04*)
25-34 ปี	3.62		-	.05	.03	.20
35-44 ปี	3.67			-	.08	.15
45-54 ปี	3.59				-	.23
55 ปีขึ้นไป	3.82					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มี 15-24 ปี โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 15-24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15-24 ปี	81	3.43	0.53	มาก
25-34 ปี	103	3.73	0.61	มาก
35-44 ปี	62	3.63	0.63	มาก
45-54 ปี	49	3.52	0.67	มาก
55 ปีขึ้นไป	8	4.13	0.35	มาก
รวม	303	3.60	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอายุ 25-34 ปี และน้อยที่สุดประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี และอายุ 15-24 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.66	4	1.66	4.15	0.01*
ภายในกลุ่ม	119.97	298	0.40		
รวม	126.63	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

อายุ		15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.43	3.73	3.63	3.52	4.13
15-24 ปี	3.43	-	.30	.20	.09	.69 (.03*)
25-34 ปี	3.73		-	.10	.21	.39
35-44 ปี	3.63			-	.11	.50 (.04*)
45-54 ปี	3.52				-	.61 (.03*)
55 ปีขึ้นไป	4.13					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 15-24 ปี, อายุ 45-54 ปี และอายุ 35-44 ปี โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 57 ปี ขึ้นไป, อายุ 15-24 ปี, อายุ 45-54 ปี และอายุ 35-44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในรายคู่

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15-24 ปี	81	3.40	0.66	ปานกลาง
25-34 ปี	103	3.48	0.63	มาก
35-44 ปี	62	3.65	0.66	มาก
45-54 ปี	49	3.28	0.57	ปานกลาง
55 ปีขึ้นไป	8	3.91	0.54	มาก
รวม	303	3.49	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี, อายุ 25-34 ปี, อายุ 15-24 ปี และน้อยที่สุดประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.14	4	1.28	3.56	0.01*
ภายในกลุ่ม	107.58	298	0.36		
รวม	112.72	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

อายุ		15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.40	3.48	3.65	3.28	3.91
15-24 ปี	3.40	-	.08	.25	.12	.51 (.04*)
25-34 ปี	3.48		-	.17	.20	.43
35-44 ปี	3.65			-	.37	.26
45-54 ปี	3.28				-	.09 (.02*)
55 ปีขึ้นไป	3.91					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 15-24 ปี และ อายุ 45-54 ปี โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 15-24 ปี และ อายุ 45-54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15-24 ปี	81	3.75	0.63	มาก
25-34 ปี	103	3.64	0.65	มาก
35-44 ปี	62	3.78	0.74	มาก
45-54 ปี	49	3.43	0.67	มาก
55 ปีขึ้นไป	8	3.96	0.58	มาก
รวม	303	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี, อายุ 25-34 ปี, อายุ 45-54 ปี และน้อยที่สุดอายุ 15-24 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.23	4	1.06	2.38	0.06
ภายในกลุ่ม	132.51	298	0.45		
รวม	136.74	302			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ม.6	24	3.68	0.45	มาก
ม.6 หรือ ปวช.	40	3.54	0.46	มาก
ปวส. หรือ อนุปริญญา	166	3.60	0.44	มาก
ปริญญาตรี	57	3.59	0.37	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.92	0.38	มาก
รวม	303	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6, ปวส. หรือ อนุปริญญา, ปริญญาตรี และน้อยที่สุดการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.91	4	0.48	2.59	0.03*
ภายในกลุ่ม	55.01	298	0.18		
รวม	56.92	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé)

การศึกษา		ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.68	3.54	3.60	3.59	3.92
ต่ำกว่า ม.6	3.68	-	.14	.28	.09	.24
ม.6 หรือ ปวช.	3.54		-	.06	.05	.48 (.03*)
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.60			-	.01	.32
ปริญญาตรี	3.59				-	.33
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.92					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ม.6	24	3.65	0.61	มาก
ม.6 หรือ ปวช.	40	3.51	0.57	มาก
ปวส. หรือ อนุปริญญา	166	3.60	0.62	มาก
ปริญญาตรี	57	3.54	0.63	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.99	0.64	มาก
รวม	303	3.60	0.61	มาก

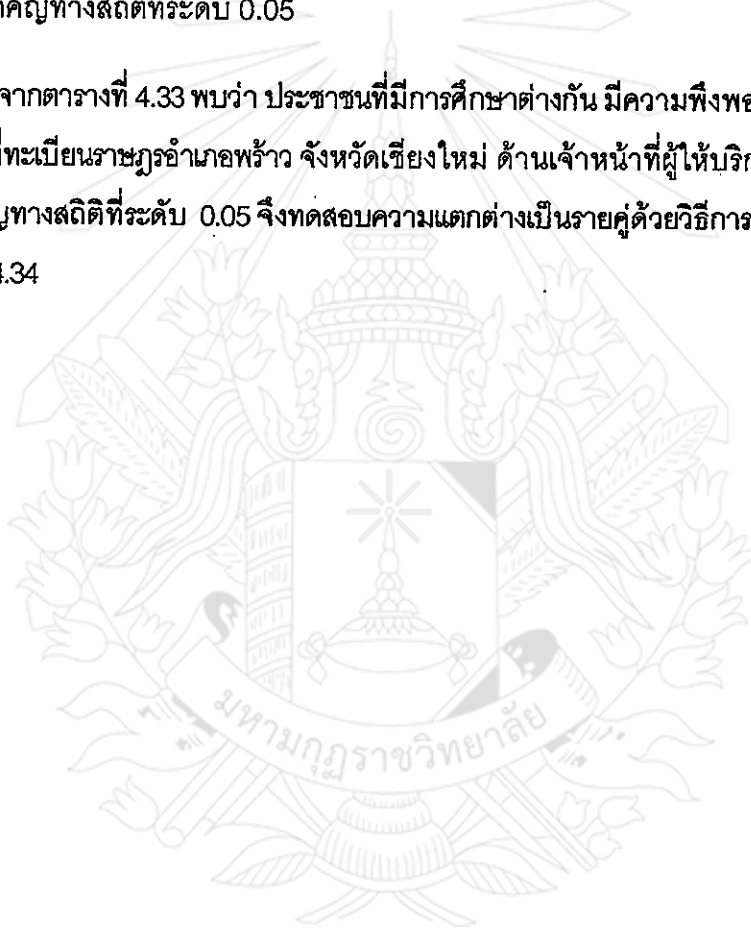
จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6, ปวส. หรือ อนุปริญญา, ปริญญาตรี และ ม.6 หรือ ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.36	4	1.08	2.96	0.02*
ภายในกลุ่ม	108.41	298	0.36		
รวม	112.77	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.34



ตารางที่ 4.34 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

การศึกษา		ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.65	3.51	3.60	3.54	3.99
ต่ำกว่า ม.6	3.65	-	.14	.05	.11	.34
ม.6 หรือ ปวช.	3.51		-	.09	.03	.48 (.04*)
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.60			-	.06	.39
ปริญญาตรี	3.54				-	.44 (.03*)
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.99					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ม.6หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรีแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยประชาชนที่มีการศึกษสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ม.6	24	3.54	0.74	มาก
ม.6 หรือ ปวช.	40	3.43	0.67	มาก
ปวส. หรือ อนุปริญญา	166	3.49	0.68	มาก
ปริญญาตรี	57	3.31	0.79	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.86	0.54	มาก
รวม	303	3.49	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่การศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6, ปวส. หรือ อนุปริญญา, ม.6 หรือ ปวช. และน้อยที่สุดการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.03	4	0.75	1.83	0.12
ภายในกลุ่ม	123.59	298	0.41		
รวม	126.62	302			

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ม.6	24	3.84	0.71	มาก
ม.6 หรือ ปวช.	40	3.78	0.73	มาก
ปวส. หรือ อนุปริญญา	166	3.86	0.64	มาก
ปริญญาตรี	57	3.59	0.72	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.88	0.50	มาก
รวม	303	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า การศึกษาระดับปวส. หรือ อนุปริญญา, ต่ำกว่า ม.6, ม.6 หรือ ปวช. และปริญญาตรี ตามลำดับตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.58	4	0.89	2.25	0.04*
ภายในกลุ่ม	133.15	298	0.47		
รวม	136.73	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

การศึกษา		ต่ำกว่า ม.6	ม.6 หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.84	3.78	3.86	3.59	3.88
ต่ำกว่า ม.6	3.84	-	.06	.04	.25 (.04*)	.04
ม.6 หรือ ปวช.	3.78		-	.09	.19	.10
ปวส. หรือ อนุปริญญา	3.86			-	.27 (.04*)	.02
ปริญญาตรี	3.49				-	.39 (.03*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.88					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่า ม.6, ปวส. หรือ อนุปริญญา และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่า ม.6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี, ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประชาชนที่มีการศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในรายคู่

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน / นักศึกษา	10	3.72	0.45	มาก
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	3.62	0.41	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	3.69	0.45	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	95	3.58	0.40	มาก
เกษตรกร	73	3.56	0.50	มาก
อื่น ๆ	19	3.65	0.34	มาก
รวม	303	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ, อื่น ๆ, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง/พนักงานบริษัท และเกษตรกรตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.74	5	0.14	0.78	0.56
ภายในกลุ่ม	56.18	297	0.19		
รวม	56.92	302			

จากตารางที่ 4.41 พบว่าประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน / นักศึกษา	10	3.81	0.49	มาก
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	3.59	0.55	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	3.73	0.60	มาก
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	95	3.53	0.56	มาก
เกษตรกร	73	3.52	0.72	มาก
อื่น ๆ	19	3.68	0.59	มาก
รวม	303	3.60	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ, อื่น ๆ, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง/พนักงานบริษัท และเกษตรกร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.37	5	0.46	1.24	0.28
ภายในกลุ่ม	110.43	297	0.37		
รวม	112.70	302			

จากตารางที่ 4.43 พบว่าประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน / นักศึกษา	10	3.67	0.67	มาก
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	3.51	0.67	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	3.62	0.70	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	95	3.48	0.62	มาก
เกษตรกร	73	3.37	0.65	ปานกลาง
อื่นๆ	19	3.44	0.45	มาก
รวม	303	3.49	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ, นักเรียน/นักศึกษา, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง/พนักงานบริษัท, อื่น ๆ, และเกษตรกรตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.50	5	0.70	1.69	0.14
ภายในกลุ่ม	123.12	297	0.45		
รวม	126.62	302			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	10	3.76	0.71	มาก
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	3.77	0.60	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	54	3.63	0.71	มาก
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	95	3.74	0.60	มาก
เกษตรกร	73	3.78	0.79	มาก
อื่น ๆ	19	3.83	0.63	มาก
รวม	303	3.74	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, นักเรียน/นักศึกษา, รับจ้าง/พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.91	5	0.18	0.41	0.84
ภายในกลุ่ม	135.82	297	0.47		
รวม	136.73	302			

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ถ้าเป็นไปตามสมมติฐานต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.89	0.52	มาก
10,001-15,000 บาท	114	3.61	0.38	มาก
15,001-20,000 บาท	123	3.66	0.44	มาก
20,001 บาท ขึ้นไป	57	3.46	0.47	มาก
รวม	303	3.61	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท, รายได้ 10,000-15,000 บาท และรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตามรายได้

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.23	3	0.74	4.06	0.01*
ภายในกลุ่ม	54.69	299	0.18		
รวม	56.92	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม
จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

รายได้		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.89	3.61	3.66	3.46
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.89	-	0.28 (.04*)	0.23	0.43 (.02*)
10,001-15,000 บาท	3.61		-	0.05	0.15
15,001-20,000 บาท	3.66			-	0.20
20,001 บาท ขึ้นไป	3.46				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป โดยประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป นอกจากนั้นไม่แตกต่างในรายคู่

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.86	0.77	มาก
10,001-15,000 บาท	114	3.61	0.63	มาก
15,001-20,000 บาท	123	3.70	0.65	มาก
20,001 บาท ขึ้นไป	57	3.34	0.58	ปานกลาง
รวม	303	3.60	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ 15,000-20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.19	3	2.06	5.80	0.01*
ภายในกลุ่ม	106.52	299	0.35		
รวม	112.71	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé)

รายได้		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.86	3.61	3.70	3.34
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	-	0.25	0.16	0.53 (.03*)
10,001-15,000 บาท	3.61		-	0.09	0.27
15,001-20,000 บาท	3.70			-	0.36 (.04*)
20,001 บาท ขึ้นไป	3.34				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, รายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป โดยประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป, ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป นอกจากนั้นไม่แตกต่างในรายคู่

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.86	0.65	มาก
10,001-15,000 บาท	114	3.55	0.53	มาก
15,001-20,000 บาท	123	3.52	0.65	มาก
20,001 บาท ขึ้นไป	57	3.21	0.60	ปานกลาง
รวม	303	3.49	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ 15,000-20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.55 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.85	3	1.95	4.89	0.03*
ภายในกลุ่ม	120.77	299	.44		
รวม	126.62	302			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอน
การให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

รายได้		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.86	3.55	3.52	3.21
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	-	0.31	0.34	0.65 (.02*)
10,001-15,000 บาท	3.55		-	0.03	0.34 (.04*)
15,001-20,000 บาท	3.52			-	0.31
20,001 บาท ขึ้นไป	3.21				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, รายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป โดยประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป, ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป นอกจากนี้ไม่แตกต่างในรายคู่

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.95	0.79	มาก
10,001-15,000 บาท	114	3.68	0.64	มาก
15,001-20,000 บาท	123	3.75	0.68	มาก
20,001 บาท ขึ้นไป	57	3.84	0.71	มาก
รวม	303	3.74	0.67	มาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามรายได้ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป, รายได้ 15,000-20,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.21	21	0.54	0.86	0.66
ภายในกลุ่ม	177.22	281	0.63		
รวม	188.44	302			

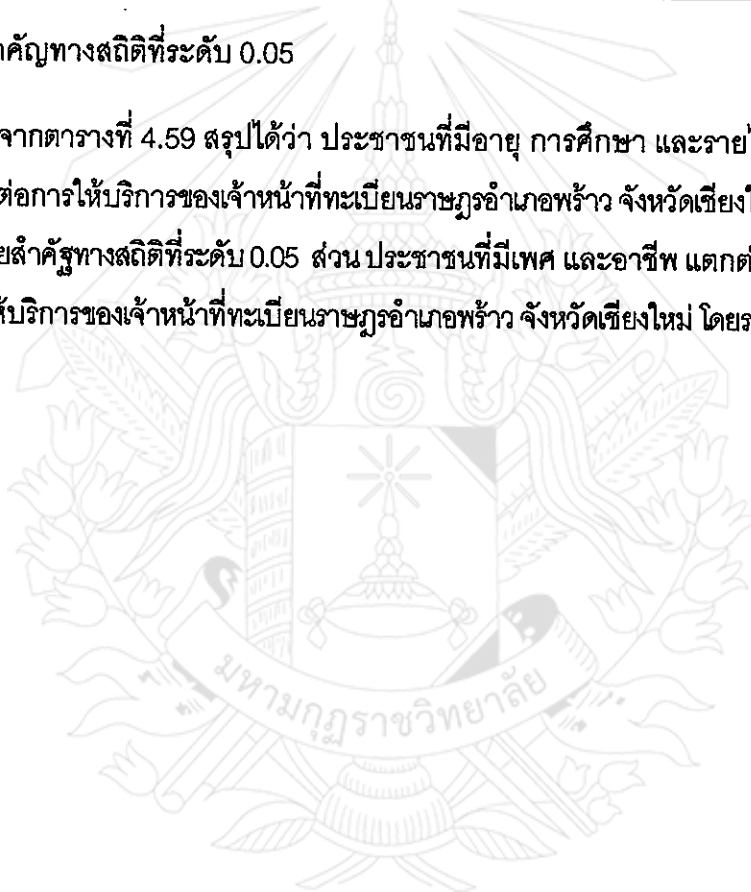
จากตารางที่ 4.58 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติทดสอบ	โดยรวม	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านคุณธรรมการให้บริการ
1. เพศ	t-test	0.11	0.06	0.02*	0.07
2. อายุ	F-test	0.02*	0.01*	0.01*	0.06
3. การศึกษา	F-test	0.03*	0.02*	0.12	0.04*
4. อาชีพ	F-test	0.56	0.28	0.14	0.84
5. รายได้	F-test	0.01*	0.01*	0.03*	0.66

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ใ้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.60 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อม บางครั้งต้องรอ	8	1. เจ้าหน้าที่ควรจริงจังและมีความพร้อมกับการทำงานต่อการให้บริการประชาชน	12
		2. ควร มีวิสัยทัศน์และควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การให้บริการถึงเอกชน	5

จากตารางที่ 4.60 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเรียงตามความถี่ของปัญหา ดังนี้คือ 1) เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อม บางครั้งต้องรอ จำนวน 8 ราย และมีแนวทางแก้ไข ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ควรจริงจังและมีความพร้อมกับการทำงานต่อการให้บริการประชาชน จำนวน 12 ราย 2) ควร มีวิสัยทัศน์และควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การให้บริการถึงเอกชน จำนวน 5 ราย

ตารางที่ 4.61 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. บางขั้นตอนการบริการนานเกินไป	15	1. เพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ	10
2. การแสดงขั้นตอนการติดต่อไม่ชัดเจน	7	2. ควรมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	7
		3. การประชาสัมพันธ์ในการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการนำหลักฐานไปติดต่อกับทางราชการ	3

จากตารางที่ 4.61 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้ 1) บางขั้นตอนการบริการนานเกินไป จำนวน 15 ราย 2) การแสดงขั้นตอนการติดต่อไม่ชัดเจน จำนวน 7 ราย และมีแนวทางแก้ไข ดังนี้ 1) เพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 10 ราย 2) ควรมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 7 ราย 3) การประชาสัมพันธ์ในการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการนำหลักฐานไปติดต่อกับทางราชการ จำนวน 3 ราย

ตารางที่ 4.62 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ขาดจิตสำนึกการบริการประชาชน	3	1. ต้องมีจิตสำนึกและกริยาวาจาที่เหมาะสม จริงใจ ต่อการให้บริการ	5

จากตารางที่ 4.62 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ดังนี้ 1)

ขาดจิตสำนึกการบริการประชาชน จำนวน 3 ราย และมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ต้องมีจิตสำนึกและ
กริยาวาจาที่เหมาะสม จริงใจ ต่อกการให้บริการ จำนวน 5 ราย

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังนี้

1. ด้านที่มีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ ข้อที่ว่า บางขั้นตอนการบริการนานเกินไป และ เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อม บางครั้ง
2. ด้านที่มีผู้เสนอแนะแนวทางแก้ไขมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการ
ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ควรจริงจังและมีความพร้อมกับการทำงานต่อกการให้บริการประชาชน
ความสะดวกรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่" ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่การปกครองของอำเภอพร้าว ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร จำนวน 303 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ

ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคืออายุ 15-24 ปี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 และน้อยที่สุด มีอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปวส. หรือ อนุปริญญา จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.4 และน้อยที่สุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.3 ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

5.1.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม และจำแนกในแต่ละด้าน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตาม ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อ พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร มีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 6. รูปแบบการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและตรงตามความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ข้อ 7. ความถูกต้องของขั้นตอนการ

ทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ตามลำดับ

ด้านคุณธรรมการให้บริการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร แสดงความยินดีในการให้บริการ แม้สิ่งที่ถามไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม ตามลำดับ

5.1.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่เพศ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านคุณธรรมการให้บริการ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการส่วนด้านคุณธรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณธรรมการให้บริการ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณธรรมการให้บริการ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านคุณธรรมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยเรียงตามความถี่ ดังนี้คือ 1) เจ้าหน้าที่ขาดความพร้อม บางครั้งต้องรอ จำนวน 8 ราย และมีแนวทางแก้ไข ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ควรจริงจังและมีความพร้อมกับการทำงานต่อการให้บริการประชาชน จำนวน 12 ราย 2) ควรมีวิสัยทัศน์และควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการเชิงเอกชนจำนวน 5 ราย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยเรียงตามความถี่ ดังนี้ 1) บางขั้นตอนการบริการนานเกินไป จำนวน 15 ราย 2) การแสดงขั้นตอนการติดต่อไม่ชัดเจน จำนวน 7 ราย และมีแนวทางแก้ไข ดังนี้ 1) เพิ่มความสะดวกสบายรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 15 ราย 2) ควรให้บริการแบบจุด

เดียวเบ็ดเสร็จ จำนวน 7 ราย 3) การประชาสัมพันธ์ในการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการนำหลักฐานไปติดต่อกับทางราชการ จำนวน 3 ราย

ด้านคุณธรรมการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยเรียงตามความถี่ ดังนี้ 1) ขาดจิตสำนึกการบริการประชาชน จำนวน 3 ราย และมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ต้องมีจิตสำนึกและกริยาวาจาที่เหมาะสม จริงใจ ต่อกการให้บริการ จำนวน 5 ราย

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ควรนำมาอภิปรายผลในครั้งนี้มีหลายประเด็นด้วยกัน ผู้วิจัยขอนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

5.2.1 การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ในส่วนของกรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด และเพื่อเป็นหลักประกันว่า ประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีและมีมาตรฐานทัดเทียมกันในหน่วยบริการทั้งหมด และได้ยก่างมาตรฐานการให้บริการประชาชนของอำเภอ ที่เรียกว่า “มาตรฐานบริการ... อำเภอยิ้ม” โดยมีเกณฑ์ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการเชิงรุก แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยศิริ บ้านเกาะ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ศุภชัย ช่วยชู ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนของตน จึงจะทุ่มเทใน

การทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโท ทวีป สุทธิ ได้วิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหารธรรม : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ขั้นตอนการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการ และขั้นตอน หรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างมีคุณภาพ จากผู้ให้บริการทั้งความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วนถูกต้อง เสมอภาค ยุติธรรม และผลของการบริการที่ประทับใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งสรรค์ กิจปัจจุ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่" ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ผลศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก และ มีความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน และรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการหรือผู้ให้บริการมากนัก รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่" ผลศึกษาพบว่า อภิปรายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า

ข้อที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร มีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน เพื่อให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งสรรค์ กิจปัจจุ

ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกรณีศึกษาเขตหลักสี่" ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า กรมการปกครองยังมุ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ทักษะ ค่านิยมของบุคลากร ให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง" ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ ที่ผ่านมาประชาชนส่วนใหญ่พอใจต่อการทำงานของฝ่ายทะเบียนราษฎร เพราะได้รับการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการทำงานให้บริการที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการโกรธเคืองเมื่อทำรายการผิดพลาดหรือสอบถามเพื่อขอคำแนะนำที่บางครั้งซ้ำซาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยศิริ บ้านเกาะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 7. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า กรมการปกครองมีนโยบายพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ ฝึกอบรมและสร้างหลักสูตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้หลากหลาย (Matrix) และเป็นไปตามแนวคิดโต๊ะเดียวเสร็จ (One Table) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการโดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือ สร้างความพึงพอใจการบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย



ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า กรมการปกครองพยายามที่จะพัฒนาระบบการให้บริการ โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนได้หลายรูปแบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้หลากหลาย (Matrix) และเป็นไปตามแนวคิดโต๊ะเดียวเสร็จ (One Table) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัย ด้านคุณภาพของงานบริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านคุณธรรมการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การให้บริการเพราะการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นลูกจ้างของประชาชนและประเทศไทยเป็นสิ่งคมเมืองพุทธ การให้บริการจึงต้องนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น การแสดงออกที่มีเมตตา มีน้ำใจ ให้การช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาในขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความพึงพอใจและเต็มใจเมื่อรู้ว่ามีผู้มาขอรับบริการ และแสดงความขอบคุณเมื่อผู้เข้ามาใช้บริการของตน ต้องไม่ทำท่าทางรังเกียจหรือเบียดเบียนแสดงออกให้เห็นทางสีหน้า สิ่งที่แสดงออกมาได้ก็คือ รอยยิ้มและเสียงหัวเราะ คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้ผู้ใช้เห็นว่าตนเองมีความสุขและยินดีอย่างมากที่ผู้เข้ามาขอใช้บริการ และหลังจากให้บริการเสร็จ ผู้ใช้ต้องแสดงความยินดีและเชิญชวนให้ผู้เข้ามาใช้บริการอีกในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตลนพร วราโพธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านคุณธรรมการให้บริการ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา) ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่ การให้บริการประชาชนยุคใหม่เป็นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้อารมณ์และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตลนพร วราโพธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 :

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 อยู่ในระดับมาก ในด้านมุทิตา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ กรมการปกครองมีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน เป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวก ขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วน "การพัฒนาการบริการประชาชน" จึงได้กำหนดกระบวนการที่สำคัญไว้ 3 ด้าน ด้านการพัฒนาสถานที่ (Place) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ด้านการพัฒนาระบบและกระบวนการบริการ (Process) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยศิริ บ้านเกาะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร" ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากทุกด้าน พฤติกรรมในการให้บริการ สถานที่ตั้งอาคาร กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

5.2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประชาชนที่มี อายุ การศึกษา รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อาชีพ ต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับ ดังนี้

1) จากสมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งได้ อภิปรายได้ว่า กรมการปกครองได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานในสังกัด ในรูปของคณะกรรมการนโยบายและบูรณาการงานบริการประชาชน กำหนดเป็นนโยบายกลยุทธ์การบริการประชาชน ดังนั้นทุกเพศทุกวัยต่างก็ได้รับบริการที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย ชั่วชัย ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" พบว่า ประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโท ทวีป สุทธิ ได้วิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหารธรรม : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร" ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหาร 4 ของสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งได้ อภิปรายได้ว่า วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล เข้าใจและรับรู้การบริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยศิริ บ้านเกาะ ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร" ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

4) สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งได้ อภิปรายได้ กรมการปกครองได้มีหลักประกันว่า ประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีและมีมาตรฐานทัดเทียมกันในหน่วยบริการทั่วทุกแห่ง จึงได้ยกร่างมาตรฐานการให้บริการประชาชนของอำเภอ ที่เรียกว่า "มาตรฐานบริการ....อำเภอฮ่อม" ทุกอาชีพจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน จึงมิได้รับการไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปรัชญา จันทราภัย ได้วิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ.สำนักงานเขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน

5) สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งได้ อภิปรายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญการรับบริการ คนที่ฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีก็จะรู้สึกว่าการให้บริการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ ได้วิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี" ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรมการปกครองมีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีนโยบายให้อำเภอเป็นหน่วยบริการเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน อำเภอมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2540 ในการช่วยเหลือประชาชนและชุมชนที่ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม การจัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็วและมีคุณภาพ และส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ดังนั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรรักษาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ โดยอบรมให้ความพร้อมให้สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้มากขึ้น

ข้อที่มีค่าสูงที่สุด คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร มีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ของการมารับบริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรรักษา และส่งเสริมการให้บริการ โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในการ มาใช้บริการที่อำเภอพร้าว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการ ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการ โดยการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญและรอบรู้ในหน้าที่การให้บริการประชาชน

2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปล ผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรรักษาและส่งเสริมการให้บริการ โดยเพิ่มความสะดวกให้ ประชาชนมากขึ้น และประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีและมีมาตรฐานทัดเทียมกันในหน่วยบริการ ทั่วทุกแห่ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 7. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานให้บริการของ เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก มาก ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรรักษาและ ส่งเสริมการให้บริการ โดยการลดขั้นตอน ให้ใช้เวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องน้อยและไม่ยุ่งยาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการ โดยการตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศกับปฏิบัติจริงสอดคล้องกันหรือไม่

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่ 3 คือ ด้านคุณธรรมการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปล ผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรรักษาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีการเข้าค่าย คุณธรรมแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งกิริยามารยาท และการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม เป็น แบบอย่างที่ดีแก่ผู้พบเห็น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา) ซึ่งมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ควรรักษาและส่งเสริมเจ้าหน้าที่ โดยการอบรมและประเมินผลการทำงานในรอบ 3 เดือน และสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน ว่าคะแนนความนิยมในการให้บริการดีขึ้นหรือ แย่ลง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นอำเภอพร้าว ควรพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการ โดยการตกแต่งกายให้ เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน ในความสุภาพเรียบร้อย

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการการวิจัยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง "การให้บริการตามหลักพุทธธรรม"
2. ควรศึกษาเรื่อง "ความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะ"
3. ควรศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐ"



บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยเกษตรราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยเกษตรราชวิทยาลัย.
เล่มที่ 22. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรราชวิทยาลัย, 2539.

1) หนังสือทั่วไป

กัญชวลี ศรพรหม. เจตคติต่อการสอนเรื่องเพศศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.

กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2524.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2530.

दनัย ไทยโยธา. พจนานุกรมพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเอส ฟรินติ้งเฮาส์, 2544.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9.
กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2551.

ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
แสงแดด, 2540.

ปัญญาเนันทภิกขุ (ปิ่น ปญฺญานนฺโต). หน้าที่ของคน (ฉบับสมบูรณ). กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา,
2541.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่
12. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, 2546.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมบุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์
สวอย จำกัด, 2550.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมี
บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.

วุฒิสาร ตันไชย. บทบาทของรัฐในการบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิตวิพัฒนา จำกัด, 2540.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, 2543.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524.

สุจินต์ ธรรมชาติ. การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

สุนณา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2540.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.

2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กนกพร สารพุทธิ. "การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตดินแดง". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

กฤษณะ สิทธิเดชะ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย". ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

กาญจนา ดำจตุ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตบางคอแหลม". สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.

กอบแก้ว เปี่ยมมหกุล. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด". สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตสหกรณ์ฯ". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2532.

- เกรียงไกร ภมรพล. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2544.
- เกรียงเดช เข็มทอง. "การประเมินผลการบริการประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.1107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- จำลองเอกณัฐกิตติ์ เจริญศิลป์. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี". สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2550.
- ดลนพร วราโพธิ์. "การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร 4 : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต". วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2553.
- ทิพย์เกษร จันทร์ศิริ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- นฤมล วรานุสาสน์. "ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์เมอร์ซิเดสเบนซ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการเช่าซื้อ". ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- บุรณินทร์ ศิริโพธิสมพร. "ความพึงพอใจในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

- ปรัชญา จันทราภักย์. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท". *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.*
- พันตำรวจโท ทวีป สุทธิ, "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนตามหลักพรหมวิหารธรรม : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา กรุงเทพมหานคร", *พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), 2553*
- พระณัฐพล จิตธิมูโม (ปราบพินาศ). "การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร 4 ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร". *พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.*
- พิทักษ์ ตรุษทิม. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา". *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.*
- มณีวรรณ ต้นไทย. "พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ". *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.*
- รภัสสา พานิกุล. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน". *สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.*
- รังสรรค์ กียปัจจ์. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกรณีศึกษาเขตหลักสี่". *วิทยานิพนธ์บริการธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2549.*
- วิชโรจน์ จิตรภิมรย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี". *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.*
- วุฒิสาร ต้นไชย. "บทบาทของรัฐในการบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ". กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. "การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส". *วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 2544.*

- ศิรินารท บัวสอน. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบล จตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- ศุภชัย ช่วยชู. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- สมหมาย บัวจันทร์. "การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัด 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2551.
- สิริชล สัมพันธ์. "การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน" การค้นคว้า อักษรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2551.
- สุกัญญา โอภากุล. "ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน". วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย รามคำแหง, 2544.
- สุทธิ ปันมา. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2535.
- สุนันท์ สร้อยสุด. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานี ตำรวจนครบาลพลับพลาไชย". สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. "พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์". วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550.
- อัญชลี ศรีเสาวลักษณ์. "ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของกองคลังสำนักงานการ ปฎิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

อำนวยการ บ้านเกาะ. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2546.

3) เอกสารที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

ฝ่ายทะเบียนราษฎร. อำเภอพร้าว. จังหวัดเชียงใหม่, 2554. (จัดสำเนา)

วงศ์ศักดิ์ สวัสดิ์พาณิชย์. ดร.. "นโยบายการพัฒนาการให้บริการประชาชน สะพานทอง ราชการสู่ใจประชา". เทศาภิบาล. นิตยสาร. มีนาคม, 2552 : 21.

ศิริลักษณ์ ดีไพบูลย์. น.อ.หญิง. "สวพ.ทร. กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ". จุลสาร สวพ.ทร., 2552 : 52-55.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ศ.ดร.. อังโน น.อ.หญิง ศิริลักษณ์ ดีไพบูลย์. "สวพ.ทร. กับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ". จุลสาร, 2552 : 14.

สมิต สัจฉกร. "การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้". Quality Journal. ปีที่ 2 ฉบับที่ 12 2541 : 111-114.

2. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Aday, L.A. & Anderson, R., Development of Induces to Medical Care. Michican : Ann Arbor Health Administration, 1975.

Good, carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill, 1973.

John D.Millett, Government and Public Administration. New York : Mc Graw Hill, 1959.

Maslow, A.H. Hierarchy of Needs. New York : Wiley, 1960.

Parasuraman A., Zeithaml. V.A. and Berry. L.L.. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol.49, 1985. .

Weber M, The theory of social and economic organization. New York : The free. 1954

Yamane' T. Statistics : An Introductory analysis 2nd . New York : Harper, 1970



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งการทำสารนิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการบริการ และ 3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่ออำเภอพร้าว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลตรงกับความจริงจะช่วยให้การวิจัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายธนภัทร ศรีคำ

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ติดต่อนักศึกษา

โทร. 02-8848501

แบบสอบถาม

เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่"

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่" แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อย
เพียงใด ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

รหัส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย / ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ
 - ชาย หญิง
2. อายุ
 - 15-24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่า ม.3 ม.6 หรือ ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา
 - ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 - รับจ้าง/ลูกจ้างภาคเอกชน เกษตรกร อื่นๆ
5. รายได้ต่อเดือน
 - ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 - 20,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม แล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อมีความพึงพอใจมากน้อย
เพียงใด ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับการเห็นด้วย ซึ่งมี 5 ระดับ คือ

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความเต็มใจและการเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน					
2.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความสุภาพในการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีการสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อ โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายอธิบายชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชน					
6.	รูปแบบการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและตรงตามความคาดหวัง					
7.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร มีการให้บริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.	มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการประชาชนทุกคนเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นระเบียบตามลำดับก่อนหลัง ไม่ลัดคิวการบริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด					
5.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีจำนวนที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการ อย่างเพียงพอ					
6.	มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร					
7.	ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร					
3. ด้านคุณธรรมการให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูดี เหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร การแสดงออกที่มีเมตตา ให้การช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาในขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ (เมตตา)					
3.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรที่ให้บริการมีแสดงออกถึงความสุภาพเรียบร้อย ให้เกียรติผู้มารับบริการ มีน้ำใจ (กรุณา)					
4	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีรอยยิ้ม คำกล่าวต้อนรับที่สุภาพ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (มุทิตา)					
5.	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรไม่แสดงอาการโกรธเคืองเมื่อทำรายการผิดพลาด หรือสอบถามเพื่อขอคำแนะนำ (อุเบกขา)					

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรแสดงความยินดีในการให้บริการ แม้สิ่งที่ถามไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง					
7	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1) ด้านให้การบริการ

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

3) ด้านคุณธรรมการให้บริการ

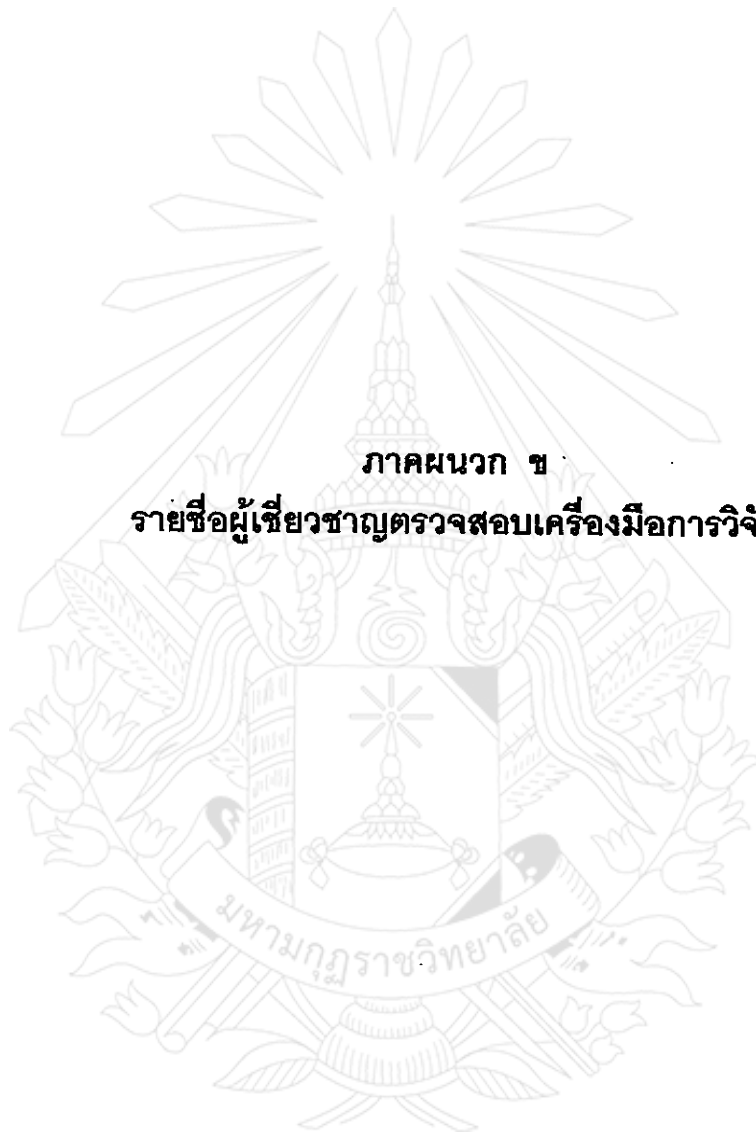
ปัญหา.....

.....

แนวทางแก้ไข.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. พระมหาศิลาปะ ธมฺมสิโป

วุฒิการศึกษา วุฒิ ศน.บ.(สังคมวิทยา), M.A. (Pol.Sc.)
ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศรัชัย ท้าวมิตร

วุฒิการศึกษา M.A., Ph.D. (Political Science)
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐศาสตร์การ
ปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง

วุฒิการศึกษา น.ธ.เอก, ป.ธ.4, M.A.(Political. Science.)
ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์และเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทร. ๐-๒ ๒๔๒-๔๓๐๒-๓

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ว. ๗๔๑ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รองศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย ท้าวมิตร

ด้วย นายธนภัทร ศรีคำ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำ วิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ราษฎร อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่" โดยมี ผศ.(พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเสนอ ต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถมี ประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังกล่าวได้ ตามสำเนาแบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ท.ศ.ดร.ศรชัย ท้าวมิตร

(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร.๐-๒ ๒๘๒-๘๓๐๒-๓

ที่ ศธ ๖๐๐๒ (๑) / ๗ ๗๔๑ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง

ด้วย นายธนภัทร ศรีคำ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับความเห็นชอบให้ทำ วิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ราษฎรอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” โดยมี ผศ.(พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเสนอ ต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาได้พิจารณาแล้วท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือ หรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ ตาม ลำเนาแบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด ที่ส่งมาพร้อมนี้แล้ว สำหรับวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้มา ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และหวังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ทพ.บุญธรรม วัฒนวิทย์

(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence)

การวิเคราะห์ด้วยดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence)
 “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร
 อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่”

เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ 1=เห็นด้วย 0=ไม่แน่ใจ -1=ไม่เห็นด้วย

ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
(ค่า IOC ที่ใกล้ 1 ถือว่าดี ถ้าต่ำกว่า 0.67 ต้องปรับปรุงแก้ไข					1.0	



ภาคผนวก ง
ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total	Alpha if Item Deleted	n
A.01	103.50	186.63	0.70	0.967	30
A.02	103.71	181.84	0.78	0.966	30
A.03	103.86	184.50	0.64	0.967	30
A.04	103.71	177.25	0.79	0.966	30
A.05	103.96	176.33	0.83	0.965	30
A.06	104.00	178.37	0.67	0.967	30
A.07	103.93	180.22	0.64	0.967	30
B.08	103.68	178.60	0.90	0.965	30
B.09	103.57	185.37	0.76	0.967	30
B.10	103.93	183.40	0.61	0.967	30
B.11	103.96	178.78	0.81	0.966	30
B.12	103.89	179.80	0.86	0.965	30
B.13	104.07	178.22	0.78	0.966	30
B.14	103.96	188.18	0.31	0.970	30
C.15	104.07	183.92	0.51	0.968	30
C.16	104.25	182.64	0.58	0.968	30
C.17	104.00	180.96	0.71	0.966	30
C.18	103.86	180.42	0.81	0.966	30
C.19	103.82	179.04	0.76	0.966	30
C.20	103.75	179.97	0.89	0.965	30
C.21	104.04	178.04	0.83	0.965	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Case
184.80	948.09	30.98	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
0.97	21

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นายธนภัทร ศรีคำ
วัน-เดือน-ปีเกิด : 18 พฤศจิกายน 2517
สถานที่เกิด : จ.เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน : 796 ซอยโรงพยาบาลเจ้าพระยา
แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

การศึกษา

พ.ศ. 2545 : ปวส.ศิลปภาพพิมพ์ วิทยาเขตเพาะช่าง
พ.ศ. 2550 : ศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.บ) สาขา วิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประสบการณ์ทำงาน

: เจ้าหน้าที่ฝ่ายศิลปการกีฬาแห่งประเทศไทย
สังกัด สมาคมจักรยานแห่งประเทศไทย
: เจ้าหน้าที่ฝ่ายออกแบบ บริษัทคณาศิลป์การพิมพ์