

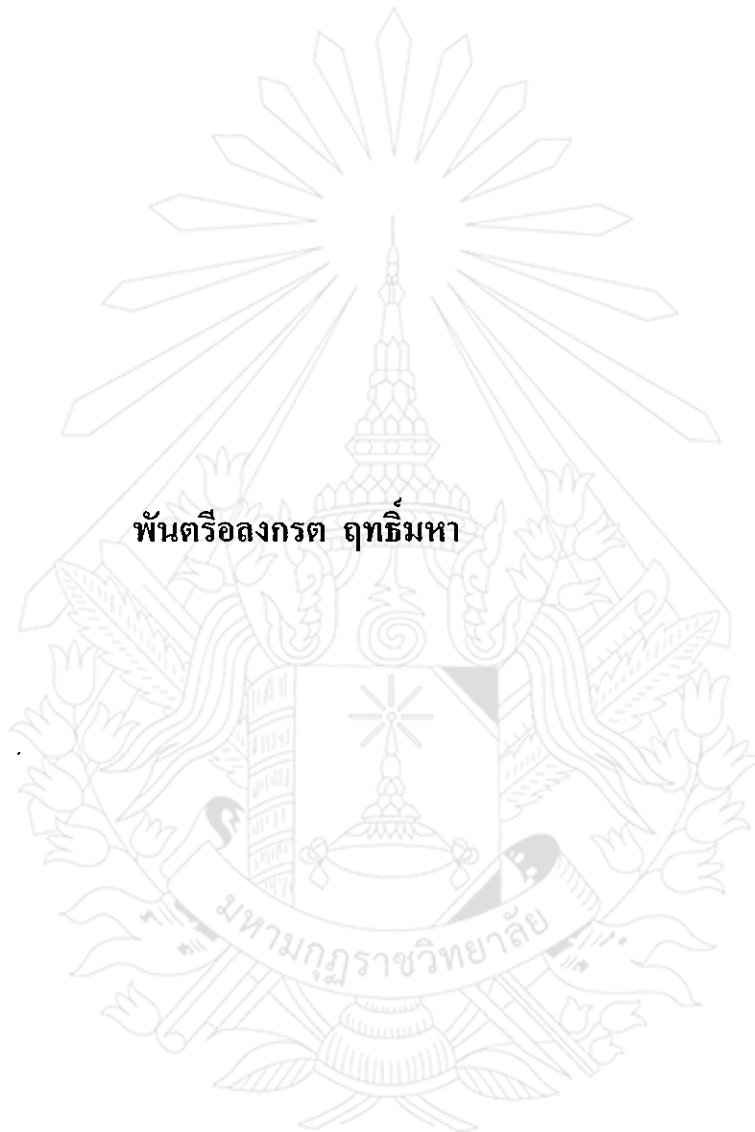


ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พันตรีอดฉกรรต ฤทธิชัยหา

๘๕๘ ๔ ๒
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

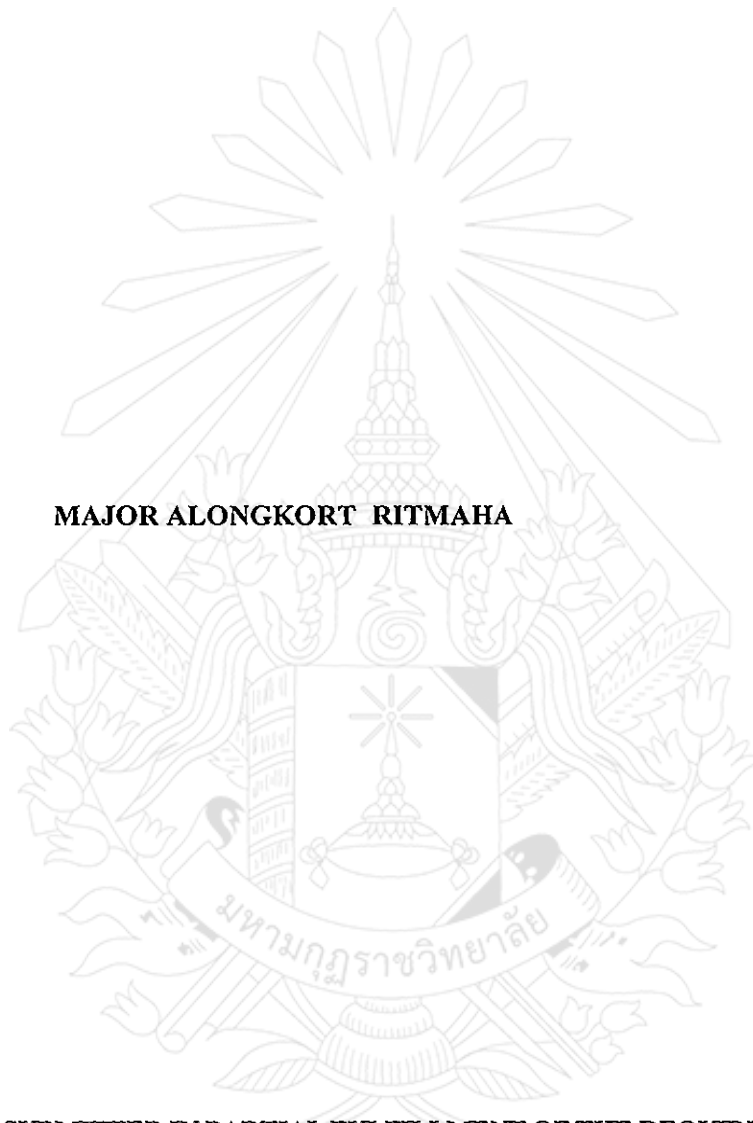


สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 17197

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF CONSCRIPTION
UNIT, PHRA NAKHON SRI AYUTTHAYA DISTRICT,
AYUTTHAYA PROVINCE**

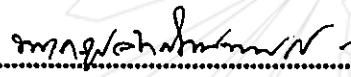
MAJOR ALONGKORT RITMAHA



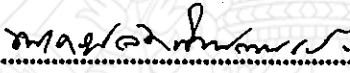
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E.2552 (2009)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยจัดคีอําเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา : พันตรีอลงกรต อุทรัมมา
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปัญญา ค้ายเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

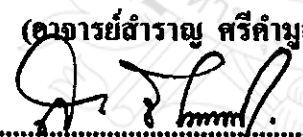

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

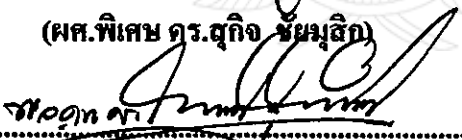
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ปัญญา ค้ายเดช)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล)


..... กรรมการ
(ผศ.พิเศษ ดร.อุทิศ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction Towards The Services Of Conscription Unit,
Phra Nakhon Sri Ayutthaya District, Ayutthaya Province

Student's Name : Major.Alonkort ritmaha

Department : Government

Advisor : Dr.Panya Klaydesh

Co-Advisor : Lect.Samran Srikammul

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

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

P. Klaydesh
..... Advisor
(Dr.Panya Klaydesh)

Samran Srikammul
..... Co-Advisor
(Lect.Samran Srikammul)

S. Chaimusik
..... Member
(Asst. Prof.(Emeritus) Dr.Sukit Chaimusik)

Pol.Lt.Gen. Narong Kulnides
..... Member
(Pol.Lt.Gen.Dr.Narong Kulnides)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	: พันตรีองกรต ฤทธิมหา
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ปัญญา คล้ายเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล
ปีการศึกษา	: 2552

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานสวัสดิการจำนวน 260 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Chi-Square โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ
2. สถานภาพ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. ข้อเสนอแนะหน่วยงานสวัสดิการต้องพัฒนาในเรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่ในแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งต้องมีการเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้นและควรจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

Thematic Title : **People's Satisfaction towards the Services of Conscription Unit,
Phra Nakhon Sri Ayutthaya district, Ayutthaya province**

Student's Name : **Major.Alongkort Ritmaha**

Department : **Government**

Advisor : **Dr.Panya Klaydesh**

Co-Advisor : **Mr.Samran Srisummul**

Academic Year : **B.E. 2552 (2009)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper (independent paper) were as follows: 1) to study people's satisfaction towards the service of conscription unit, Phra Nakhon Sri Ayutthaya district, Ayutthaya province, 2) to study relationship between personal factors with people's satisfaction towards the service of conscription unit, Phra Nakhon Sri Ayutthaya district, Ayutthaya province, and 3) to study opinion and suggestions about people's satisfaction towards the service of conscription unit, Phra Nakhon Sri Ayutthaya district, Ayutthaya province. The sampling units were 260 people using service of conscription unit by accidental sampling. The tools used for data collection were questionnaires. The collected data were analysis by computer packaged program. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-square by specifying statistical significance at 0.05.

The results of research were found as follows:

1. In overall image, people's satisfaction towards the service of conscription unit, Phra Nakhon Sri Ayutthaya district, Ayutthaya province was in high level. While arranging in descending order from highest to lowest, those aspects were: service giving staffs, steps in service giving system and facilitate.

2. Marital status, occupation and salary had relationship with people's satisfaction towards the service of conscription unit Phra Nakhon Sri Ayutthaya, Ayutthaya province with a statistical significance level at .05. Meanwhile education level had no relationship with people's satisfaction.

3. Suggestions: conscription unit must adjust and develop staff's ability in solving different problems including increase the service boot and must arrange enough facilitate tools for people's needs and must use modern technology in service giving.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งให้การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเหล่านี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัยทุกท่านเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.ปัญญา กล้ายเดช อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์สำราญ ศรีคำมูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์อย่างดียิ่งมาโดยตลอด

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สำนักงานของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ช่วยอนุเคราะห์ประสานงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมีมิตรไมตรีที่ดียิ่ง

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนผู้รับบริการหน่วยสัตตคิอำเภอพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแทนคุณ บิดา มารดา ซึ่งเป็นครูคนแรกของชีวิต ครอบครัวอุทธีรมา และเพื่อนที่ดีทุกท่าน ที่ได้ให้การดูแล สนับสนุนในทุกเรื่อง และเป็นกำลังใจในการเรียนและการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาอย่างสมบูรณ์

พันตรีอลงกรต อุทธีรมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้ารับราชการ	19
2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	54
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	57

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	59
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	60
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	70
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	74
ตอนที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึง พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	91
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการวิจัย	95
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	96
5.3 ข้อเสนอแนะ	99
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	99
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	100

บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือเพื่อการวิจัย	106
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	108
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	112
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	114
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ฉ ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC)	122
ประวัติผู้วิจัย	125



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	67
ตารางที่ 4.2	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	68
ตารางที่ 4.3	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการอาชีพ	68
ตารางที่ 4.4	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	69
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยรวม	70
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายได้	74
ตารางที่ 4.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม	75
ตารางที่ 4.11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76
ตารางที่ 4.12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	77
ตารางที่ 4.13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78
ตารางที่ 4.14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม	79

ตารางที่ 4.15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
ตารางที่ 4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81
ตารางที่ 4.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82
ตารางที่ 4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม	83
ตารางที่ 4.19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84
ตารางที่ 4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85
ตารางที่ 4.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86
ตารางที่ 4.22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม	87
ตารางที่ 4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88
ตารางที่ 4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	89
ตารางที่ 4.25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90
ตารางที่ 4.26	แสดงผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91
ตารางที่ 4.27	แสดงผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92
ตารางที่ 4.28	แสดงผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบที่ 1	แสดงทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ	7
ภาพประกอบที่ 2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบการงูใจของมาสโลว์และ เฮอริเบอร์ก	10
ภาพประกอบที่ 3	แสดงการรับราชการทหารหน้าที่ของชายไทย ตามพระราชบัญญัติ รับราชการทหาร พ.ศ.2497	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกประเทศในโลกนี้มีความจำเป็นต้องมีกำลังทหารไว้เพื่อป้องกันรักษาดินแดน ทรัพยากร ประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศโดยกำลังอำนาจทางทหารเป็นหนึ่งในห้าพลังอำนาจของชาติ (Nation power) ซึ่งประกอบด้วยกำลังอำนาจทางการเมือง กำลังอำนาจทางเศรษฐกิจ กำลังอำนาจทางสังคมจิตวิทยา กำลังอำนาจทางทหารและกำลังเทคโนโลยี¹ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 77 “รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราชและพัฒนาประเทศ” เป็นภารกิจของกระทรวงกลาโหมจะต้องให้มีกำลังทหาร อาวุธ ยุทโธปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพิทักษ์รักษาเอกราช อธิปไตย ความมั่นคงของรัฐ สถาบันพระมหากษัตริย์ ผลประโยชน์ของชาติและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและเพื่อการพัฒนาประเทศ²

กองทัพบกเป็นหน่วยขึ้นตรงของกองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหมมีบทบาทและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม มาตรา 19 “กองทัพบกมีหน้าที่เตรียมกำลังกองทัพบกการป้องกันราชอาณาจักรและดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังกองทัพบกตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม มีผู้บัญชาการทหารบกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ” กองทัพบกจึงมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ การเตรียมกำลังกองทัพบกตั้งแต่ยามปกติและป้องกันราชอาณาจักร³

ในด้านการเตรียมกำลังนั้นกองทัพบกได้จัดเตรียมกำลังไว้ให้พร้อมตั้งแต่ยามปกติจำนวนหนึ่ง เพื่อให้สามารถเผชิญภัยคุกคามได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศโดยได้ปรับปรุงและพัฒนากองทัพให้มีขีดความสามารถสูงทั้งในด้านโครงสร้างกำลัง ความพร้อมรบ ความสามารถที่จะ

¹จรัส กฤติyarัตน์, “การพัฒนาระบบการเรียกและการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยกองทัพบก), 2549, หน้า 1.

²สภาร่างรัฐธรรมนูญ, “รัฐธรรมนูญแห่งพระราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550”, ในราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 124 ตอนที่47ก, ประกาศวันที่ 24 สิงหาคม 2550, หน้า 21.

³เรื่องเดียวกัน.

ทำการรบได้อย่างต่อเนื่องและมีความทันสมัยซึ่งในงานด้านกำลังพลถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของความพร้อมรบ กองทัพบกมีเป้าหมายที่จะบรรจุกำลังพลให้มีจำนวนเพียงพอและพัฒนาให้มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ความสามารถ อุดมการณ์และจรรยาบรรณวิชาชีพไทย

หน่วยสวัสดิการเป็นหน่วยงานหนึ่งของกองทัพบกซึ่งเป็นหน่วยงานแรกที่จะต้องจัดเตรียมกำลังเพื่อป้องกันประเทศในขั้นต้น โดยการเตรียมบรรดาชายที่มีสัญชาติเป็นไทยตามกฎหมาย มีหน้าที่รับราชการทหารด้วยตนเองทุกคน⁴ เพื่อให้คณะกรรมการตรวจเลือกทหารกองเกิน⁵ และคณะกรรมการคัดเลือกทหารกองเกินเข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ (สมัคร)⁶ ทำการตรวจเลือกและคัดเลือกให้ครบตามจำนวนที่เจ้าหน้าที่ต้องการคนแจ้งต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.3 เพื่อรวบรวมและศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

⁴“พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497”, ใน ราชกิจจานุเบกษา เล่ม195 ตอนที่ 13, ประกาศวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2497, หน้า 71.

⁵เรื่องเดียวกัน.

⁶กองทัพบก, “ระเบียบกองทัพบกว่าด้วย การรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18–20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอพุทธศักราช 2543”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2543), (อัดสำเนา).

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.2 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.3 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.4 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการเกี่ยวกับงานการสัสดี หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยาและอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 800 คนในระหว่างเดือน มกราคม- เมษายน 2552

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยาอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตพื้นที่

ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ได้แก่ ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนเมษายน 2552

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.3 ทำให้ทราบผลการรวบรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา

1.5.4 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลวิจัยเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องจะศึกษาโดยทั่วไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการซึ่งเป็นความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็น ได้ แต่รู้สึกได้จากการแสดงออกของแต่ละบุคคล มี 3 ด้านคือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีและแสดงออกเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กัน ผู้ให้บริการมี มนุษย์สัมพันธ์ แต่งกายสุภาพ การวางตัว การปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการ ให้คำแนะนำได้อย่างดีและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วในการดำเนินการ เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายและมีความชัดเจนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีแผนผังแสดงหน้าที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ระยะเวลาที่ให้บริการเหมาะสม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีเกี่ยวกับการจัดหาอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ที่เหมาะสม อุปกรณ์เพียงพอมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ อาคารสถานที่

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หน่วยสวัสดิ์อำเภอ หมายถึง หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6
- 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6/เทียบเท่า
- 3) อนุปริญญา/เทียบเท่า
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพ หมายถึง สถานะทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ โสด สมรส หย่าร้างและหม้าย

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม ค้าขาย รับจ้างทั่วไป นักศึกษา

รายได้ หมายถึง รายได้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 5,001 บาท 2) 5,001-10,000 บาท 3) 10,001-15,000 บาท 4) 15,001-20,000 บาท และ 5) มากกว่า 20,000 บาท

งานการสัตตื หมายถึง การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการลงบัญชีทหารกองเกิน การเตรียมการเรียกพล งานการตรวจเลือกทหารกองเกิน งานการควบคุมทหารกองเกินและกองหนุนของหน่วยสัตตือำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เจ้าหน้าที่สัตตื หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการงานการสัตตืทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติรับราชการทหารพ.ศ.2497ของหน่วยสัตตือำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทหารกองเกิน หมายถึง ผู้ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์และยังไม่ถึง 30 ปีบริบูรณ์ซึ่งได้ลงบัญชีทหารกองเกินแล้ว

ทหารประจำการ หมายถึง ผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนกองประจำการและได้เข้ารับราชการในกองประจำการจนกว่าจะได้ปลด

ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 หมายถึง ทหารที่ปลดจากกองประจำการโดยรับราชการในกองประจำการจนกว่าจะได้ปลดหรือทหารกองเกินที่สำเร็จการฝึกวิชาทหารตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหารและได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้วปลดเป็นกองหนุน

ทหารกองหนุนประเภทที่ 2 หมายถึง ทหารที่ปลดจากกองเกินที่มีอายุครบ 30 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปแล้วหรือปลดจากกองประจำการถ้ามีความผิดต้องจำขังหรือจำคุกครั้งเดียวหรือหลายครั้งรวมกันไม่น้อยกว่า 1 ปีหรือกระทำให้เสื่อมเสียแก่ราชการทหารด้วยประการใด ๆ ก็ดี จะปลดเป็นทหารกองหนุนประเภทที่ 2 ก็ได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นกรอบในการศึกษาคำถาม ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหาร
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา มีรายละเอียดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

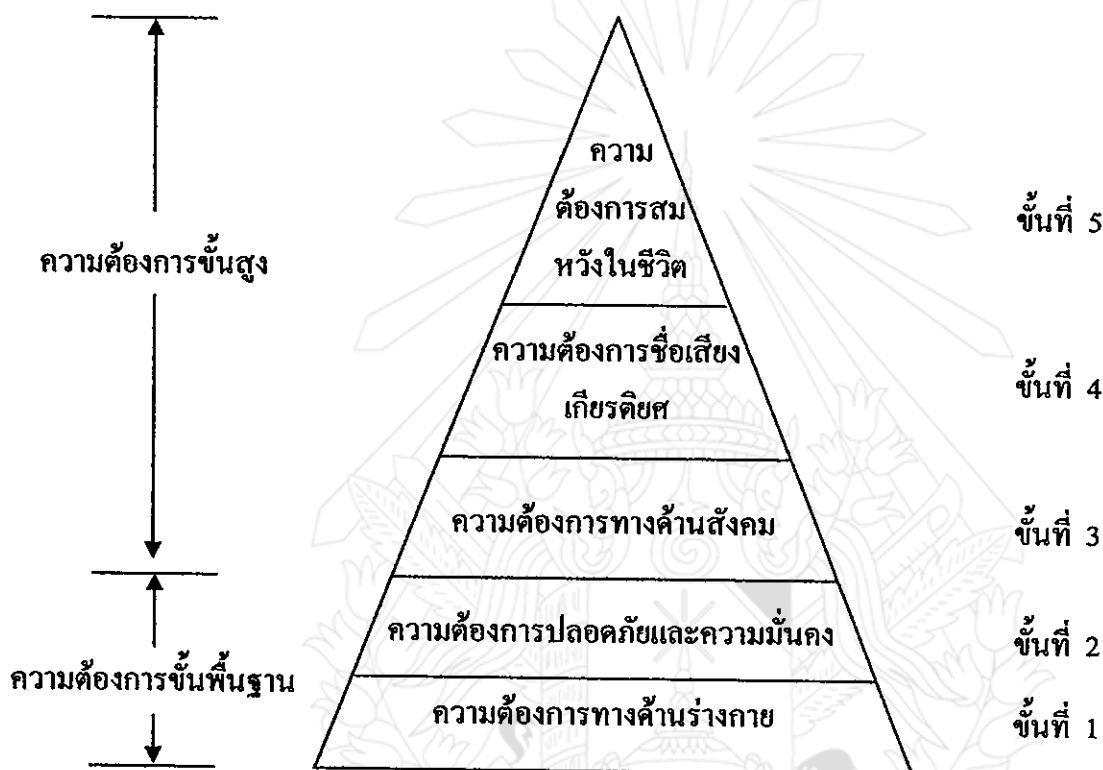
2.1.2 ทฤษฎีการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง กระบวนการใดๆที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดง พฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การจูงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือแรงจูงใจและ สิ่งจูงใจพฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีพลังมีความพยายาม และมีการเปลี่ยนแปลงได้

2.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow' Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ กล่าวว่า “มนุษย์เราทุกคนต่างพยายามดิ้นรนต่อสู้เพื่อจุดมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่าง ฉะนั้น การที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้น ไหนย่อมขึ้นอยู่กับ ศักยภาพของแต่ละบุคคล”

มาสโลว์ได้จัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ



ภาพประกอบที่ 1 แสดงทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการ ของ Maslow

จากภาพประกอบที่ 1 สามารถนำมาอธิบายลำดับชั้นของความต้องการของ Maslow ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Needs) จัดอยู่ในลำดับต่ำสุดและเป็นความต้องการที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกาย จะต้องได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลา และสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการชนิดอื่นใด

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security Needs or Safety Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความปลอดภัยจากภัยอันตราย ต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การไม่ถูกปลดออก ไล่ออกจากงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs or Love Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการในระดับสูงขึ้น ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานจากกลุ่มสังคมต่าง ๆ ต้องการมิตรภาพ ความพอใจรักใคร่ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ หรือ ได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs or Egoistic Needs) ความต้องการนี้เพื่อจะมีฐานะเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง การได้รับการเชิดชูยกย่องสรรเสริญ การได้รับการตระหนักว่าเป็นบุคคลสำคัญ เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs or Self-Realization Need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการซึ่งคนส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็นก็อยากจะได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะได้พิสูจน์ความสามารถของตนเองจนประสบผลสำเร็จตามที่ปรารถนา และรู้สึกว่าได้บรรลุถึงสุดยอดของความใฝ่ฝันแล้ว (A Feeling of Accomplishment and Attainment)¹

2.1.2 ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

เฮร์ซเบอร์ก ได้ดำเนินการศึกษาถึงปัจจัยของการจูงใจที่แตกต่างกัน 2 อย่าง คือสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfiers) ข้อสรุปที่สำคัญสองอย่างคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์โดยตรงกับเรื่องของงานถ้ามีปัจจัยจูงใจพวกนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานและเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

¹Maslow, *Theory of Social Psychology*, อ้างใน จิราภา เต็งไตรรัตน์, *จิตวิทยาทั่วไป*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), หน้า 136.

- 1.1) ความสำเร็จ
- 1.2) การยกย่อง
- 1.3) ความรับผิดชอบ
- 1.4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 1.5) ลักษณะของงาน
- 1.6) โอกาสที่จะเจริญเติบโตส่วนบุคคล

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะทำหน้าที่ค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงานและป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ด้วย หรือพยายามที่จะตอบสนองปัจจัยอนามัยให้มากเพียงใดก็ตามก็เป็นแค่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น ไม่สามารถเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงานหรือนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
- 2.2) เงินเดือน
- 2.3) สภาพแวดล้อมของการทำงาน
- 2.4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เราสามารถสรุปทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก ได้ดังนี้

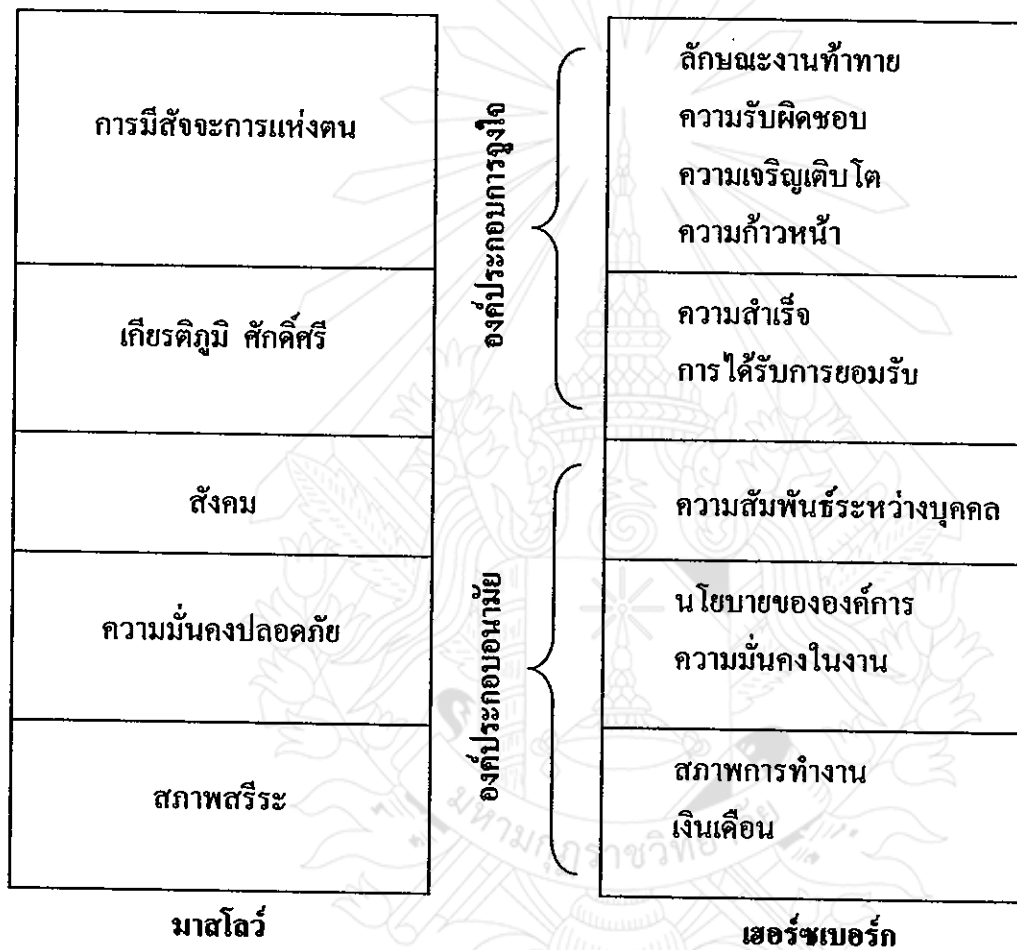
1. ปัจจัยอนามัยเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความไม่พอใจงานที่ทำจะสูงขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ความไม่พอใจงานที่ทำจะไม่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้เพิ่มความพอใจหรือแรงจูงใจ

2. ปัจจัยจูงใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการความพอใจงานและแรงจูงใจจะไม่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการความพอใจงานและแรงจูงใจจะเกิดขึ้น

จากทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กชี้ให้เห็นว่าความไม่พอใจไม่ได้เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจหรือแรงจูงใจ บุคคลที่ไม่มี ความไม่พอใจไม่ได้หมายความว่าเขาจะมีความพอใจหรือแรงจูงใจ แต่เขาจะมีความรู้สึกที่เป็นกลาง ดังนั้น สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีหรือนโยบายของบริษัทที่มีเหตุผล ไม่ได้ทำให้เกิดแรงจูงใจที่สูงเลย แต่ปัจจัยอนามัยเหล่านี้มาก่อนแรงจูงใจ พนักงานที่ไม่มี ความพอใจเนื่องจากว่าพวกเขาได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอสามารถจูงใจได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีความไม่พอใจ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และการยกย่อง สามารถจูงใจพวกเขาได้²

²สมยศ นาวิการ, การบริหารแบบมีส่วนร่วม, (กรุงเทพมหานคร : -สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด, 2545), หน้า 171.

จะเห็นว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และทฤษฎีองค์ประกอบการงูใจของเฮอรัชเบอร์เกอร์มีความสัมพันธ์และคล้ายคลึงกันมากทีเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาสโลว์ก็เสนอว่าความต้องการขั้นสูงสุดขั้นจะไม่เกิดขึ้นครบเท่าที่ความต้องการขั้นต้น ๆ ยังมีได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกันกับที่เฮอรัชเบอร์เกอร์ สรุปได้ว่าองค์ประกอบการงูใจอาจไม่มีความหมายครบเท่าที่องค์ประกอบสุขอนามัยยังมิได้รับการดูแลเอาใจใส่ หรือตอบสนองได้ดีพร้อมสมควรแล้ว ซึ่งเปรียบเทียบดังตารางต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบการงูใจของมาสโลว์และเฮอรัชเบอร์เกอร์

2.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence/Relatedness Growth Theory) หรือทฤษฎี E.R.G.

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's) เสนอทางเลือกของลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์หรือทฤษฎีการลดน้อยลงของความต้องการ โดยเรียกว่าทฤษฎี E.R.G. ซึ่งได้พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์โดยเห็นว่าความต้องการของมนุษย์ 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Need : E) เป็นการนำเอาความต้องการด้านร่างกายและด้านความมั่นคงปลอดภัยในทฤษฎีของมาสโลว์มารวมกัน
2. ความต้องการด้านสัมพันธ (Relatedness Need : R) เป็นการนำเอาความต้องการด้านสังคมและด้านชื่อเสียงเกียรติยศในทฤษฎีของมาสโลว์มารวมกัน
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Need : G) เป็นความต้องการระดับสูง ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิตในทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง³

สรุป การเปรียบเทียบระหว่างประเภทความต้องการของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และเฮอรัซเบอร์ก ความคล้ายคลึงกันระหว่างทฤษฎีการจูงใจสามทฤษฎีจะมีอยู่มาก แต่ละทฤษฎีอธิบายความสมหวังของชีวิต ความเจริญเติบโตและปัจจัยจูงใจ ในความหมายอย่างเดียวกัน ปัจจัยบำรุงรักษาหรืออนามัยตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงและตอบสนองความต้องการการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบังคับบัญชาอาจมองว่าเป็นวิธีการตอบสนองความต้องการทางสังคมและความสัมพันธ์จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีทั้งสาม

³Alderfer's, Alderfer's Belatedness Growth Theory, อ้างใน เกียรติศักดิ์ หนูกลาง, “แรงจูงใจในการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีเฉพาะสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองบุญนาถ จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2546, หน้า 12.

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ⁴

วัลภา ชายหาด ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

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

พิณ คงพล ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ⁵

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่แสดงความยินดีหรือความคาดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า⁶

⁴จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), 2542, หน้า 19.

⁵วัลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

⁶พิณ คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), 2529, หน้า 21.

⁷เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล⁸

สุรชัย ชินโยได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกต่อการปฏิบัติ 4 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน⁹

จรัญ บุญประกอบ ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ ซึ่งความพอใจดังกล่าวมีทั้งในทิศทางบวกและทิศทางลบต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้ามีความพึงพอใจในทิศทางบวกจะมีความตั้งใจ มีความต้องการ มีความสนใจ เต็มใจ ยินดีในการทำงานที่จะทำให้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี แต่ถ้ามีความพึงพอใจในทางลบแล้วมักจะถูกปฏิเสธ ไม่ตอบสนอง ไม่ให้ความร่วมมือต่อการทำงานต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ความพึงพอใจแต่ละบุคคลมักจะเกิดตามสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานให้เกิดผลดี หรือผลเสียต่อองค์กรได้¹⁰

โกวิท นนทะเสน ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยความต้องการพื้นฐาน หรือองค์ประกอบของการทำงาน สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อด้านกายภาพและจิตใจของบุคคลให้มีเจตคติที่ดีต่อองค์กรจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอย่างจริงจัง¹¹

แจ่มจันทร์ ณ กภาพลินธ์ ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใด ๆ ของมนุษย์ซึ่งจะต้องเกิดจากเหตุผลเสมอ

⁸อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2534, หน้า 11 – 12.

⁹สุรชัย ชินโย, เอกสารศึกษานิเทศก์, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนที่. เจ.เอ็น.ที. 2540), หน้า 6.

¹⁰จรัญ บุญประกอบ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2542, หน้า 155.

ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เรียกว่าแรงจูงใจ เมื่อได้รับแรงจูงใจก็จะเกิดความพึงพอใจ¹²

สรุป จากแนวคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ลักษณะที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ คือ ระบบการให้บริการ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัจจัยในความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับบริการ คั้งนี้คือได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน หรือเป็นธรรม ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ได้รับอย่างครบถ้วนเพียงพอ ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้าได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

กมลชนก อ่อนอิမ်สิน และคณะ กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การได้พบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งคาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงหรือสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญากับผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่

¹²แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2542, หน้า 115.

ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การมาทำงานสายและขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร¹³

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชนว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะแบ่งได้ดังนี้

1. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการหมายถึงการที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการโดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านการแจ้งย้ายเข้าและการแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอโดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่
2. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อนหรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่

¹³ปริยาพร วงศ์อุตรโรจน์, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2543), หน้า 239 -240.

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้¹⁴

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีกว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ
2. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
3. ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ
4. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
5. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
6. บริการด้วยความสุภาพ มารยาท
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
9. ไม่เรียกร้องประ โยชน์ตอบแทน
10. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความ

เป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

11. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
12. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอมีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ใน

สะดวก

บางเรื่อง

¹⁴สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, “การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน”, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, 2550), (อัคราณา).

อัจฉรา โทบุญ กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ¹⁵

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจอันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือและความรู้สึกรักพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจที่เป็นความพึงพอใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

¹⁵ อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า 11 – 12.

7. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันฉันท์มีได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน¹⁶

สมยศ นาวิการ กล่าวว่า นักวิจัยและนักทฤษฎีการบริหารและจิตวิทยาพฤติกรรมไม่ได้เห็นพ้องกันอย่างไร้ที่ติว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติในองค์กรแต่เห็นพ้องกัน โดยทั่วไปว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจูงใจ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการดังต่อไปนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผน
4. การยกย่องและสถานภาพ
5. ความรับผิดชอบและอำนาจ
6. ความมั่นคง
7. ความเป็นอิสระในการกระทำ
8. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
9. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี¹⁷

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้อีกครั้งว่า ความพึงพอใจกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นผลผลิตของหน่วยงานที่มีการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ข้อมขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจของบุคคลนั้นๆ อันได้แก่ สิ่งจูงใจ ที่เป็นวัตถุ , โอกาสของบุคคล, สิ่งที่พึงปรารถนา , สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ, ความดึงดูดทางสังคม, สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล เป็นต้น

¹⁶Barnard, Satisfiers, อ้างใน จิราภา เต็งไตรรัตน์, จิตวิทยาทั่วไป, อ้างแล้ว, หน้า 180.

¹⁷สมยศ นาวิการ, การบริหารแบบมีส่วนร่วม, อ้างแล้ว, หน้า 171.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้ารับราชการ

2.3.1 วิวัฒนาการการเกณฑ์ทหารของไทย

กรุงสุโขทัย (พ.ศ.1800 – 1920) การทหารในสมัยกรุงสุโขทัยยังไม่มีระบบการเกณฑ์ทหาร หากแต่พลเมืองที่เป็นผู้ชายทุกคนจะต้องเป็นทหารตลอดชีพ โดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องพึงรับใช้ประเทศชาติ กล่าวคือยามเกิดศึกสงครามพลเมืองชายทุกคนจะต้องออกรบ แต่เมื่อยามบ้านเมืองสงบก็จะแปรสภาพเป็นพลเรือน แต่จะเป็นกำลังสำรองโดยที่ทุกคนต้องรับการฝึกวิชาทหารที่พ่อหมู่บ้าน และพ่อเมืองจะเป็นผู้นัดหมายอำนวยความสะดวกพร้อมที่จะแปรสภาพเป็นทหารหาญเพื่อออกทำการศึกสงครามร่วมกับองค์พระมหากษัตริย์ซึ่งมีอิสริยยศเป็น“พ่อขุน” เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของชาติหรือเพื่อป้องกันครอบครัวมิให้ตกเป็นเชลย หรือทาสของชนชาติศัตรูผู้รุกราน

สมัยกรุงศรีอยุธยา (พ.ศ.1920 – 2310) ได้จัดตั้งกรมพระสุรัสวดี (กรมสัสดี) จัดวางระบบศักดินาและระบบไพร่ กล่าวคือในสมัยนั้นชายไทยที่ไม่ใช่ตระกูลขุนนางเมื่ออายุครบ 16 ปี กรมสัสดีจะเรียกตัวไปตรวจเลือกเข้ารับราชการไพร่โดยใช้ส่วนสูงเป็นเกณฑ์ หากผู้ใดมีส่วนสูงถึงไหล่ถึงประมาณ 1.25 เมตร¹⁸ จะต้องรับราชการไพร่ มีศักดินา 25 ไร่ โดยต้องไปสังกัดมูลนายหรือราชวงศ์ที่ตนเลือกเพื่อรับใช้ เรียกว่า “ไพร่สม” หรือ “ไพร่ส่วนบุคคล” เมื่ออายุครบ 18 ปี ก็จะถูกจัดเข้ารับราชการขึ้นตรงต่อพระเจ้าแผ่นดิน โดยเป็นพลทหารหรือเป็นคนงานอยู่ตามกรมกองเรียกว่า “ไพร่หลวง” ต้องเข้าเวรรับใช้แรงงานปีละ 6 เดือน (เดือนเว้นเดือน) เว้นแต่จะจ่ายเงินแทน เรียกว่า “เงินค่าราชการ” ส่วนไพร่ที่อยู่ห่างไกลหัวเมืองจะได้รับยกเว้นการเกณฑ์แรงงาน แต่จะต้องส่งผลผลิต (ส่วย) แทน จึงเรียกว่า “ไพร่ส่วย” ทั้งไพร่สม ไพร่หลวงและไพร่ส่วย จะพ้นสภาพนี้ไปก็ต่อเมื่ออายุครบ 60 ปี หรือมีบุตรชายเข้ารับราชการไพร่หลวง 3 คน และเมื่อยามที่บ้านเมืองเกิดศึกสงครามขุนนางจะรวบรวมไพร่สม ไพร่หลวง และไพร่ส่วยเข้าทำการรบร่วมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

สมัยกรุงธนบุรีและในยุคต้นของกรุงรัตนโกสินทร์ (พ.ศ. 2310 – 2445) ระบบการเกณฑ์ทหารคงเป็นเช่นเดียวกับสมัยกรุงศรีอยุธยา เพียงแต่ลดระยะเวลาในการเข้าเวรรับใช้แรงงานของไพร่หลวงให้น้อยลงเพื่อให้มีเวลาประกอบอาชีพมากขึ้น กล่าวคือ ในสมัยกรุงธนบุรีให้เข้าเวรปีละ 4 เดือน และในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นลดลงเหลือ 3 เดือน และพ้นสภาพเมื่ออายุครบ 50 ปี

¹⁸ลิขิต ชีรเวทิน, วิวัฒนาการการเมืองการปกครองของไทย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530), หน้า 62.

นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการ “สักเลขไพร่พล” โดยสักตัวเลขไว้ที่แขนข้างซ้ายของไพร่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการจัดเข้าหมวด หมู่ กรม กอง และเพื่อป้องกันการหลบหนี¹⁹

ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (พ.ศ. 2446) ได้ทรงจัดตั้งกองทหารแบบยุโรปเพิ่มขึ้นอีกหลายกรมทำให้การเกณฑ์พลเมืองแบบเดิมไม่เพียงพอและยังก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชนที่ต้องเข้าเวรรับใช้แรงงาน จนถึงอายุ 60 ปี พระองค์ทรงมีความคิดที่จะยกเลิกการเกณฑ์ไพร่และบังคับให้ชายไทยวัยฉกรรจ์ทุกคนเข้ารับราชการชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง จึงให้ฝ่ายพลเรือนเร่งรัดจัดทำบัญชีสำมะโนครัวและให้ทดลองใช้ข้อบังคับ ลักษณะการเกณฑ์ทหาร ร.ศ. 122 ในหัวเมืองสำคัญก่อนซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายการเกณฑ์ทหารฉบับแรกโดยมีสาระสำคัญ คือ กระทรวงกลาโหมส่งบัญชีรายชื่อชายฉกรรจ์ที่จะเข้ารับการเกณฑ์ทหารให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการและกระทรวงกลาโหมมีหน้าที่ในการป้องกันประเทศและดำเนินการเตรียมพล จัดหาคนเข้าเป็นทหาร แบ่งเป็นทหารบก ทหารเรือ ตลอดจนการเลี้ยงดูอย่างเป็นแบบแผน ถึงแม้จะทรงตราข้อบังคับลักษณะการเกณฑ์ทหารแล้วก็ตามแต่ก็ทรงโปรดอนุญาตให้ผู้ที่ไม่ประสงค์จะเป็นทหารสามารถเสียเงินค่าราชการทดแทนได้ โดยต้องเสียเงินปีละ 6 บาท ซึ่งการเสียเงินค่าราชการนี้ได้มีมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาแล้ว²⁰

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการเปลี่ยนชื่อเงินค่าราชการเป็น “รัฐอุปการ” แทน และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะการเกณฑ์ทหาร ร.ศ. 124 ที่พระราชอาณาจักรเมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2459 พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ชายไทยที่มีอายุ 18 ปี เข้าเป็นพลทหารสองปีโดยต้องอยู่ประจำกรมกองทหารให้ได้รับเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และเครื่องนุ่งห่มใช้สอยตามสมควรนับเป็นการวางรากฐานการเกณฑ์ทหารแบบใหม่ แม้ว่าในสมัยต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติลักษณะเกณฑ์ทหาร พ.ศ. 2460 ขึ้นอีกก็ตามแต่ใจความของกฎหมายส่วนใหญ่ยังคงเดิม²¹

¹⁹กรมการกำลังสำรองทหารบก, ประวัติศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สารศึกษาการพิมพ์, 2525), หน้า 33.

²⁰ชัยเรื่องศิลป์, ประวัติศาสตร์ไทยสมัย พ.ศ. 2452–2453, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), หน้า 292.

²¹กรมการกำลังสำรองทหารบก, ประวัติศาสตร์, อ้างแล้ว, หน้า 12.

สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง (พ.ศ.2475 - ปัจจุบัน) และในช่วงนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติลักษณะการเกณฑ์ทหาร พ.ศ. 2460 อยู่หลายครั้งและต้องยกเลิกไปอีกหลายฉบับ ส่วนมากเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องการยกเว้นหรือผ่อนผันและการลดระยะเวลาประจำการ ให้กับผู้มีคุณวุฒิพิเศษ รวมทั้งเปลี่ยนชื่อกฎหมายให้สอดคล้องกับระบบการปกครองและปรับปรุง อายุการเรียกเกณฑ์เป็น 21 ปี จนกระทั่งครั้งสุดท้ายเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 จึงได้ ประกาศใช้พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและได้แก้ไข เปลี่ยนแปลงครั้งสุดท้ายโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 300 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เป็นการเปลี่ยนแปลงอำนาจในการดำเนินการตรวจคัดเลือกจากฝ่ายมหาดไทยกลับมาเป็นฝ่ายทหาร ตามเดิมและให้นายอำเภอมีหน้าที่ในการออกหมายเรียกส่วนผู้ว่าราชการจังหวัดกับสัสดีจังหวัดจะเป็นผู้ออกหนังสือสำคัญให้แก่ทหารที่ถูกปลดเป็นกองหนุนไว้เป็นหลักฐาน

ยุค/สมัย	ระบบ	เกณฑ์อายุ	ระยะเวลาประจำการ
กรุงสุโขทัย	เกณฑ์ทุกคน	ไม่จำกัด	เฉพาะยามสงคราม
กรุงศรีอยุธยา	เกณฑ์ไพร่สม	16	ปีละ 6 เดือน อายุ 70 ปี พันสภาพ
กรุงธนบุรี	เกณฑ์ไพร่สม	16	ปีละ 4 เดือน อายุ 70 ปี พันสภาพ
กรุงรัตนโกสินทร์ ตอนต้น	เกณฑ์ไพร่สม	18	ปีละ 3 เดือน อายุ 50 ปี พันสภาพ
กรุงรัตนโกสินทร์ (รัชกาลที่ 5)	เกณฑ์ทหาร	18 - 40	ครบ 2 ปี ปลดเป็นกองหนุน
ปัจจุบัน	เกณฑ์ทหาร	21 - 29	ครบ 2 ปี ปลดเป็นกองหนุน
	อาสาสมัคร	18 - 20	ครบ 2 ปี ปลดเป็นกองหนุน

ตารางแสดง เปรียบเทียบการเกณฑ์ทหารของไทยในสมัยต่าง ๆ ²²

²²ลิขิต วีระเวทิน, วัฒนาการการเมืองการปกครองของไทย, อ้างแล้ว, หน้า 75.

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหาร

พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 และกฎกระทรวงออกตามความใน พ.ร.บ.ฯ พ.ศ. 2498 ประชาชนชาวไทยโดยเฉพาะชายที่มีสัญชาติไทยต้องเข้ารับราชการทหารด้วยกันทุกคน แต่มีจำนวนมากยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่การรับราชการทหารในขั้นตอนต่างๆ เช่น การขึ้นทะเบียนทหาร การรับหมายเกณฑ์ การเกณฑ์ทหาร รวมไปถึงการขอยกเว้น และการขอผ่อนผันในการเข้ารับราชการทหารกองประจำการ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติตามหน้าที่ที่ถูกต้อง หรือได้รับคำชี้แจงในการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จนกระทั่งต้องถูกดำเนินคดีเป็นจำนวนมาก ในข้อหาหลีกเลี่ยงจัดขึ้นไม่ไปลงบัญชีทหารกองเกิน ไม่ไปรับหมายเรียก (หมายเกณฑ์) หรือไม่ไปเข้ารับการตรวจเลือก (เกณฑ์ทหาร) และอื่น ๆ เป็นเหตุให้ต้องเสียทั้งเวลา และทรัพย์สินในการต่อสู้คดี ดังนั้นเพื่อให้ชาวไทย ซึ่งเป็นทั้งนักเรียนนักศึกษาและประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงหน้าที่ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับราชการทหารได้ถูกต้อง กองการสวัสดิการกรมเสมียนตรา จึงได้ทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อชี้แจงเน้นย้ำทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับราชการทหาร เพื่อจะปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องและมีจิตสำนึกที่ดี พร้อมทั้งจะอุทิศร่างกาย แรงใจ เสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อรับใช้ประเทศชาติด้วยความเต็มใจสมกับเป็นชายชาติทหารอย่างแท้จริง²³

1) ทหารเป็นหน้าที่ของชายไทย

ประเทศตั้งแต่มีรัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดที่ใช้ปกครองประเทศเป็นต้นมา กำหนดให้ชายไทยทุกคนต้องรับราชการทหารและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรพุทธศักราช 2540 ฉบับที่ใช้ในปัจจุบันยังกำหนดไว้ในหมวดที่ 4 หน้าที่ของชายไทย มาตรา 69 ซึ่งมีความว่า “บุคคลมีหน้าที่ป้องกันประเทศ รับราชการทหาร เสียภาษีอากร ช่วยเหลือราชการ รับการศึกษา อบรม ฯลฯ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” กฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 มาตรา 7 บัญญัติว่า “ชายที่มีสัญชาติเป็นไทย และการได้มีสัญชาติไทยเป็นไปตามพระราชบัญญัติสัญชาติไทยตามกฎหมายมีหน้าที่รับราชการทหารด้วยตนเองทุกคน พ.ศ. 2508

ดังนั้น หน้าที่ของชายไทยทุกคนต้องรับราชการทหาร หรือพูดง่าย ๆ ว่า “ต้องไปเกณฑ์ทหาร” ซึ่งการรับใช้ชาติด้วยการเป็นทหารเป็นเรื่องที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี เพราะกองทัพไทยจะฝึกฝนผู้เข้ารับราชการทหารให้มีระเบียบวินัย ฝึกหัดวิชาชีพเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าอย่างมากแก่ทหารเกณฑ์ทุกคน ซึ่งปกติการเกณฑ์ทหารจะกระทำกันในช่วงเดือน

²³กระทรวงกลาโหม, “คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับการรับราชการทหาร”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2549), (อัดสำเนา).

เมษายนของทุกปี ปีละครั้ง และต้องเข้ารับราชการเป็นทหารเกณฑ์ จำนวน 2 ปี แต่มีข้อยกเว้นและผ่อนผันสำหรับผู้ที่ยื่นใบเรียนวิชารักษาดินแดน (ร.ค.) หรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ ซึ่งกำหนดไว้

2) พระราชบัญญัติรับราชการทหารและกฎกระทรวง

พระราชบัญญัติรับราชการทหาร และกฎกระทรวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งสามารถกล่าวได้ดังนี้ คือ

1.1) หน้าที่ของชายไทยที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการรับราชการทหารมีดังนี้

1.1.1) การลงบัญชีทหารกองเกิน ชายไทยเมื่ออายุย่างเข้า 18 ปี (17 ปี บริบูรณ์) ให้ไปแสดงตนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกินในปี พ.ศ. นั้น

1.1.2) การรับหมายเรียก (การรับหมายเกณฑ์) ทหารกองเกินทุกคนเมื่อมีอายุย่างเข้า 21 ปี (20 ปี บริบูรณ์) ใน พ.ศ. ใดต้องไปแสดงตนเพื่อรับหมายเรียกที่อำเภอท้องที่ที่เป็นภูมิลำเนาทหารของตนภายใน พ.ศ. นั้น

1.1.3) การเข้ารับการตรวจเลือก (การเข้าเกณฑ์ทหาร) ทหารกองเกินเมื่อได้รับหมายเรียกแล้วจะต้องไปเกณฑ์ทหารตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในหมายเรียก

1.1.4) การเข้ารับการเรียกพลของทหารกองหนุน ทหารที่ปลดจากกองประจำการโดยรับราชการในกองประจำการจนครบตามที่กฎหมายกำหนด หรือทหารกองเกินซึ่งสำเร็จการศึกวิชาทหารตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร และได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้วปลดเป็นทหารกองหนุน

เมื่อมีหมายเรียกพล (เพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพร้อม) จะต้องไปรายงานตัวเพื่อเข้ารับการศึกษา หรือทบทวนวิชาทหาร ให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) บุคคลที่ได้รับสัญชาติไทย จะต้องเข้าหลักเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

1.2.1) เกิดโดยบิดาเป็นผู้มีสัญชาติไทย ไม่ว่าจะเกิดในหรือนอกราชอาณาจักรไทย

1.2.2) เกิดนอกราชอาณาจักรไทย โดยมารดาเป็นผู้มีสัญชาติไทย แต่ไม่ปรากฏบิดาที่ชอบด้วยกฎหมายหรือบิดาไม่มีสัญชาติ

1.2.3) เกิดในราชอาณาจักรไทย (นอกจากผู้เกิดในราชอาณาจักรไทย ที่มีบิดามารดาเป็นคนต่างด้าว และขณะที่เกิดบิดามารดาเป็นหัวหน้าคณะผู้แทนทางการทูต หรือเจ้าหน้าที่ในคณะผู้แทนทางการทูต หรือพนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญขององค์การระหว่างประเทศ และคนในครอบครัว ซึ่งเป็นญาติอยู่ในอุปการะหรือคนใช้ ซึ่งเดินทางมาอยู่กับบุคคลดังกล่าว)

1.2.4) ผู้ที่ได้แปลงสัญชาติเป็นไทยตามกฎหมาย

1.2.5) บุคคลที่ได้กลับคืนสัญชาติไทย ชายที่มีสัญชาติไทยเริ่มผูกพันกับกฎหมายรับราชการทหาร ตั้งแต่อายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ หรือ อายุย่างเข้า 18 ปี ในวาระแรกที่ได้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอตามที่กฎหมายกำหนด

1.3) การนับอายุ คนเกิดในวันใดเดือนใดก็ตามปีเดียวกันเมื่อสิ้นปีนั้น อายุจะเท่ากันหมด คือ 1 ปีบริบูรณ์ และนับเป็นอายุย่าง 2 ปี ด้วย เช่น คนเกิดวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 กับคนเกิดวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2540 และในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2541 ให้นับอายุครบ 1 ปีบริบูรณ์ และจะมีอายุย่าง 2 ปี เท่ากัน เรื่อยไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 และเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2541 แล้ว ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2542 ให้นับอายุครบ 2 ปีบริบูรณ์ และจะมีอายุย่าง 3 ปี ด้วยให้นับเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ตามที่ต้องการ การจะทราบว่าอายุปัจจุบันเท่าใดให้เอา พ.ศ. ปัจจุบันตั้งลบด้วย พ.ศ. เกิด เช่น คนเกิด พ.ศ. 2524 จะมีอายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ หรือย่างเข้า 18 ปี ตลอดปี พ.ศ. 2541 คือ อายุครบและอายุย่างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2541 – วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541²⁴

สิทธิที่จะได้รับ

มีสิทธิเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการเป็นทหารบก ทหารเรือ และทหารอากาศได้ตามจำนวนที่ฝ่ายทหารต้องการในผลัดที่ 1 ของแต่ละแผนก (ทหารบก ทหารเรือ ทหารอากาศ) ในเขตอำเภอ กิ่งอำเภอในจังหวัดนั้นๆหรือในกรุงเทพมหานคร

มีสิทธิได้รับเบี้ยเลี้ยง เงินเดือน ตลอดจนสิทธิอื่น ๆ เหมือนกับทหารกองประจำการที่ตรวจเลือกในเดือนเมษายนของทุกปีทุกประการ

สำหรับผู้เลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการเป็นทหารบกซึ่งมีคุณสมบัติตามที่ทางราชการกำหนดมีสิทธิสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบก ตามจำนวนที่กองทัพจัดสรรให้ได้ด้วย กล่าวคือในแต่ละปีกองทัพบกจะรับสมัครบุคคลเข้าเป็นนักเรียนนายสิบ โดยแบ่งเป็นรับจากบุคคลพลเรือนจำนวนหนึ่ง และรับจากทหารกองประจำการอีกจำนวนหนึ่ง นอกจากนี้เมื่อสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบได้แล้ว หากมีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมของเหล่าจะมีสิทธิได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารตามจำนวนที่กองทัพบกจัดสรรให้ในแต่ละปี ๆ

มีสิทธิในการลดเวลารับราชการตามกฎหมายกระทรวง กำหนดเมื่อแสดงหลักฐานคุณวุฒิการศึกษาตามข้อ 3. ในประกาศ

²⁴เรื่องเดียวกัน.

ประโยชน์และโอกาสที่ได้รับ

1. เป็นผลดีต่อทหารกองเกิน กล่าวคือเมื่อเข้าเป็นทหารกองประจำการจะมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านบุคลิกภาพ การศึกษา อาชีพ และอื่น ๆ ได้มีโครงการส่งเสริมเช่นเดียวกับทหารกองประจำการที่ทำการตรวจเลือกเข้ามาในเดือนเมษายนของทุกปี

2. เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งของทหารกองเกินในการเลือกประกอบอาชีพ คือ สามารถพัฒนาตัวเองเพื่อก้าวสู่อาชีพทหารในกองทัพต่าง ๆ เช่น กองทัพบกจะมีโอกาสสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนนายสิบ

2.3.3 ทหารกองประจำการ

1) ลักษณะของทหารกองประจำการ ตาม ม.4(3) บัญญัติว่า “ทหารกองประจำการ หมายความว่าผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการ และได้รับราชการในกองประจำการจนกว่าจะได้ปลด ฉะนั้น ทหารกองประจำการจะต้องประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1.1) เป็นผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้ว

1.2) เป็นผู้ที่ได้รับราชการอยู่ในกองประจำการ ยังไม่ได้ปลด

ทหารกองประจำการจะต้องมีลักษณะครบตามหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ประการ ดังกล่าวข้างต้น เช่น ถ้าเข้ารับราชการทหารแล้วแต่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการ (แบบ สด.3) ก็ยังไม่ถือว่าเป็นทหารกองประจำการ หรือถ้าเป็นทหารกองประจำการได้รับราชการจนครบกำหนดปลดแล้วแต่ทางราชการยังไม่ดำเนินการนำปลด หรือทางราชการได้เลื่อนกำหนดปลดออกไปก็คงถือว่าเป็นทหารกองประจำการอยู่จะเรียกเข้ารับราชการเรียกพลในฐานะทหารกองหนุนไม่ได้²⁵

2) การส่งคนเข้ากองประจำการ

2.1) ทหารกองเกินที่หลีกเลี่ยงขัดขืนตาม ม. 27 ถ้าไม่ขัดต่อการเป็นทหารกองประจำการก็ให้ส่งผู้นั้นเข้ารับราชการทหารกองประจำการในปีนั้นหรือปีถัดไปโดยไม่ให้จับสลาก

2.2) ทหารกองเกินที่ถูกเข้ากองประจำการผู้ใดจะต้องเริ่มเข้ารับราชการทหารกองประจำการเมื่อใด ให้นายอำเภอท้องที่ที่เข้ารับการตรวจเลือกเป็นผู้กำหนด และให้นายอำเภอออกหมายนัดเพื่อให้ทหารกองเกินผู้นั้นมา ณ อำเภอท้องที่ตามที่กำหนดไว้ในวันเพื่อเข้ารับราชการทหารกองประจำการถ้าทหารกองเกินผู้นั้นไม่มาตามนัด ถือว่าหลีกเลี่ยงขัดขืน

²⁵กระทรวงกลาโหม, “ประกาศกระทรวงกลาโหมเรื่องการตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการและการรับสมัครทหารกองเกิน อายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ พ.ศ. 2549”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2549), (อัดสำเนา).

2.3) ทหารกองเกินที่ถูกเข้ากองประจำการ เมื่อเริ่มเข้ารับราชการทหารกองประจำการเมื่อใดให้รับขึ้นทะเบียนกองประจำการ โดยไม่ชักช้า ทหารกองประจำการต้องรับราชการอยู่ในหน่วยทหารตามที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทหารจะกำหนดให้

3) คนซึ่งต้องขึ้นทะเบียนกองประจำการนั้น คือ

3.1) คนซึ่งต้องส่งเข้ากองประจำการในวันตรวจเลือก (เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับคนเป็นผู้นำในการขึ้นทะเบียน)

3.2) คนซึ่งนายอำเภอส่งเข้ากองประจำการภายหลังวันตรวจเลือก (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้นำขึ้นทะเบียน)

3.3) คนซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดส่งเข้ากองประจำการภายหลังวันตรวจเลือก (ปลัดจังหวัดเป็นผู้นำขึ้นทะเบียน)

3.4) คนซึ่งร้องขอเข้ากองประจำการในวันตรวจเลือกซึ่งเจ้าหน้าที่ได้รับไว้ (เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับคนเป็นผู้นำขึ้นทะเบียน)

4) ระเบียบการที่เกี่ยวกับการส่งทหารกองประจำการ

4.1) การเรียกคนเข้ารับราชการคราวใด แบ่งทหารเข้ารับราชการเป็นผลัด ถ้ามีผู้มีคุณสมบัติพิเศษเข้ารับราชการในกองประจำการไม่เกิน 6 เดือน ก็ให้ส่งเข้ารับราชการผลัดแรก

4.2) การรับบุคคลเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีอื่นให้กระทำโดยวิธีร้องขอ และบุคคลที่จะร้องขอจะต้องมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ และยังไม่ถึง 30 ปีบริบูรณ์

5) ระยะเวลาที่รับราชการอยู่ในกองประจำการ

5.1) ทหารกองเกินซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ และยังไม่ถึง 30 ปีบริบูรณ์เป็นผู้ที่อยู่ในระหว่างที่จะต้องเข้ารับราชการทหารกองประจำการ และเมื่อต้องเข้ากองประจำการจะต้องเข้ารับราชการกองประจำการมีกำหนด 2 ปี ส่วนผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษหรือมีกรณีพิเศษ จะให้รับราชการกองประจำการน้อยกว่า 2 ปี ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงก็ได้ แต่สำหรับผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษนั้น จะอ้างสิทธิ์ดังกล่าวได้ก็ต่อเมื่อได้แสดงหลักฐานต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือกหรือต่อหน่วยทหารที่ตนร้องขอเข้ารับราชการในวันร้องขอ

5.2) วันเริ่มเข้ารับราชการทหารให้นับแต่วันขึ้นทะเบียนกองประจำการในกรณีที่ทหารกองเกินเข้ารับราชการในกองประจำการแล้ว แต่ยังขึ้นทะเบียนกองประจำการให้ไม่ได้ในวันที่ยื่นขอเข้ารับราชการในกองประจำการนั้น จะขึ้นทะเบียนกองประจำการภายหลังจากวันเข้ารับราชการทหารกองประจำการก็ได้ และให้ถือว่าผู้นั้นได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการตั้งแต่วันที่เข้ารับราชการทหารกองประจำการเมื่ออยู่ในกองประจำการจนครบกำหนดปลดแล้วให้ปลดเป็นทหารกองหนุนประเภทที่ 1

5.3) นักเรียนทหารเมื่อมีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ให้ขึ้นทะเบียนกองประจำการ ถ้าต้องออกจากนักเรียนในขณะที่อยู่ในกองประจำการยังไม่ครบกำหนดให้ส่งตัวไปรับราชการในกรมกองทหารจนกว่าจะครบกำหนดปลดความหมายของทหารกองเกิน,วิธีนับอายุ, ภูมิลำเนาทหาร, สัญชาติบุคคล²⁶

2.3.4 ทหารกองเกิน

ตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 มาตรา 7 บัญญัติว่า “ชายที่มีสัญชาติเป็นไทยตามกฎหมาย มีหน้าที่รับราชการทหารด้วยตนเองทุกคน”

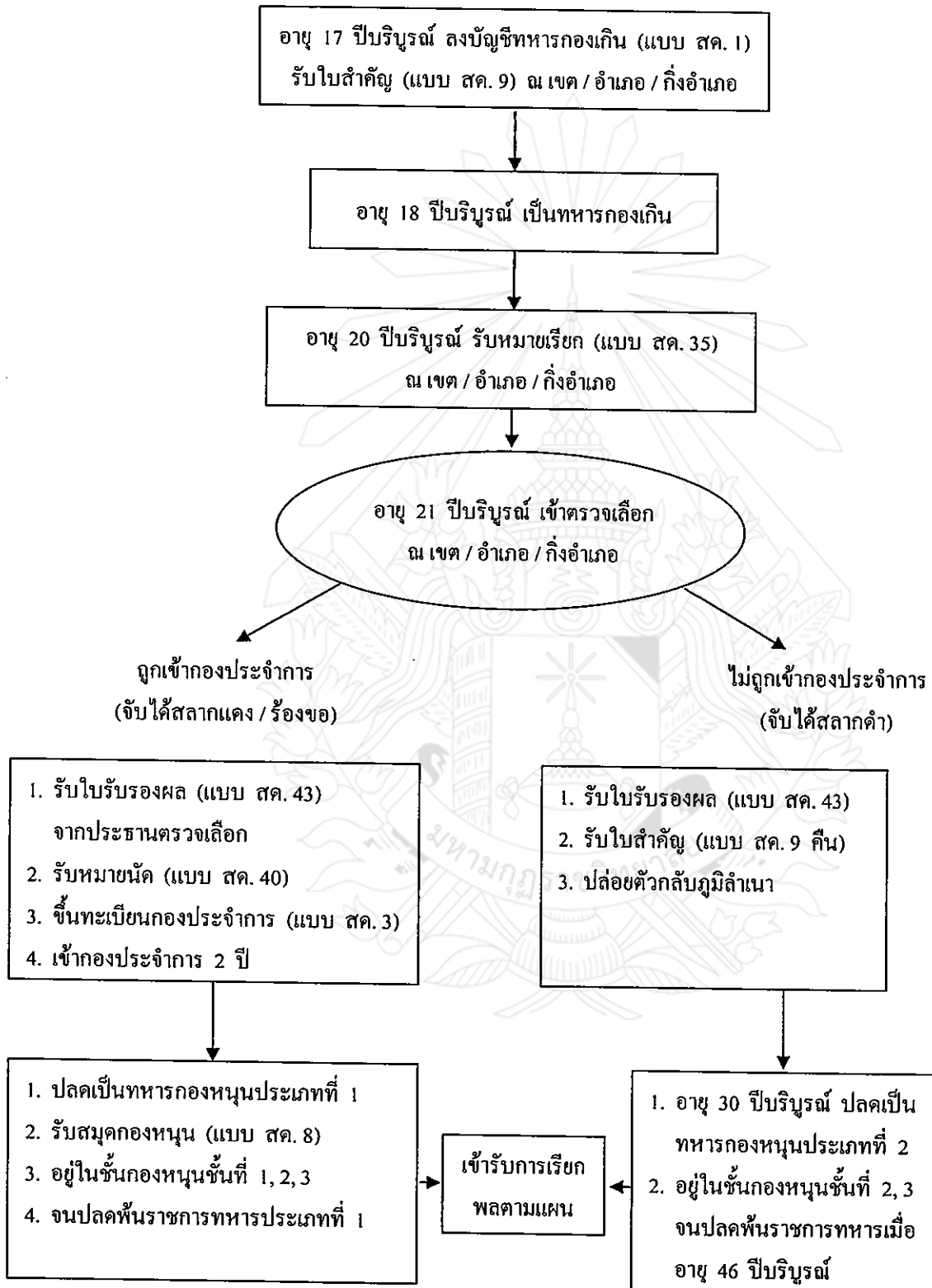
บุคคลที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร

- ชายที่มีสัญชาติไทยตามกฎหมายอายุอย่าง 18 ปีและยังไม่ถึง 46 ปีบริบูรณ์
- บุคคลซึ่งได้ลงบัญชีทหารกองเกินแล้วแต่ยังไม่เป็นทหารกองเกิน (ม.16)
- ทหารกองเกิน
- ทหารกองประจำการ
- ทหารประจำการ
- ทหารกองหนุน(ประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2)²⁷

²⁶เรื่องเดียวกัน.

²⁷กระทรวงกลาโหม, “ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง ชี้แจงการคัดเลือก และการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการกองประจำการปี พ.ศ. 2550”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2550), (อัครสำเนา).

ภาพประกอบที่ 3 แสดงการรับราชการทหารหน้าที่ของชายไทย
ตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497



ทหารกองเกิน หมายความว่า ผู้ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ และยังไม่ถึง 30 ปีบริบูรณ์ ซึ่งได้ลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 หรือผู้ซึ่งได้ลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 18 แล้ว

ข้อ 1 บรรดาชายที่มีสัญชาติเป็นไทยตามกฎหมาย เมื่อมีอายุย่างเข้าสิบแปดปีในพุทธศักราชใดต้องไปแสดงตนลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอท้องที่ ซึ่งเป็นภูมิลำเนาทหารของตน ภายในพุทธศักราชนั้น

ถ้าไม่สามารถไปลงบัญชีทหารกองเกินด้วยตนเองได้ ต้องให้บุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะและเชื่อถือได้ไปแจ้งแทน ถ้าไม่มีผู้มาแจ้งแทนให้ถือว่าผู้นั้นหลีกเลี่ยงชัดเจน

บุคคลที่มีได้ลงบัญชีทหารกองเกินพร้อมกับคนชั้นปีเดียวกันเพราะเหตุใด ๆ ก็ดี ถ้าอายุยังไม่ถึงสี่สิบหกปีบริบูรณ์ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับที่กล่าวข้างต้นภายในสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่สามารบปฏิบัติได้ แต่ผู้อื่นจะแจ้งแทนไม่ได้ ถ้านายอำเภอจะเรียกตัวมาลงบัญชีทหารกองเกินยอมกระทำได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงกำหนดเวลา

เมื่อมีความจำเป็น นายอำเภอจะประกาศเรียกบุคคลที่ลงบัญชีทหารกองเกินแล้วให้มาลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ภายในกำหนดเก้าสิบวันนับตั้งแต่วันประกาศก็ได้

ข้อ 2 ในเอกสารบรรยายนี้

2.1 วิธีนับอายุ

2.1.1 วิธีนับอายุครบบริบูรณ์ คือ คนเกิดในพุทธศักราชใดก็ตาม เมื่อสิ้นสุดพุทธศักราชที่เกิดนั้น ให้นับอายุครบหนึ่งปีบริบูรณ์ และนับอายุครบ 2, 3, 4 ปีบริบูรณ์ เรียงตามลำดับ เมื่อสิ้นสุดพุทธศักราชต่อ ๆ ไป เช่น คนเกิดในพุทธศักราช 2525 (อายุครบ 2 ปีบริบูรณ์ เมื่อสิ้นสุดพุทธศักราช 2526 เป็นต้นไป)

2.1.2 วิธีนับอายุย่าง คือ นับตั้งแต่บุคคลเกิดมาก็มีอายุย่างเข้าหนึ่งปี ครั้นเมื่อสิ้นสุดพุทธศักราชที่เกิดบุคคลนั้นจะมีอายุครบหนึ่งปีบริบูรณ์ และในขณะที่เดียวกันก็จะมีอายุย่างเข้าสองปีด้วย และนับทำนองเดียวกันนี้ต่อ ๆ ไป เช่น นาย ก. เกิดวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2528 นับแต่วันนี้จะมีอายุย่างเข้าหนึ่งปี เมื่อสิ้นพุทธศักราช 2528 จะมีอายุครบหนึ่งปีบริบูรณ์ และในขณะที่เดียวกันจะมีอายุย่างเข้าสองปีด้วยในปีพุทธศักราช 2529 และอายุย่างเข้าสิบแปดปีในพุทธศักราช 2546

2.1.3 วิธีนับอายุเข้าชั้นปี คือ บุคคลใดมีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ ในปีใดเรียกว่าเป็นคนชั้นปีนั้น เช่น เกิดใน พ.ศ. 2528 จะมีอายุครบ 18 ปีบริบูรณ์ ใน พ.ศ. 2546 เรียกว่า คนชั้นปี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

2.1.4 บุคคลที่ไม่ปรากฏปีเกิดให้นายอำเภอท้องที่เป็นผู้กำหนดโดยถือหลักเกณฑ์สอบถามจากบิดามารดาหรือเพื่อนบ้าน ใกล้เคียงหรือญาติพี่น้องหรือสังเกตสิ่งปลูกสร้างเช่น อนุสาวรีย์ หรือวัดประกอบกับการสังเกตร่างกายเป็นเกณฑ์

2.2 ภูมิถิ่นนาทหารบุคคลซึ่งต้องลงบัญชีทหารกองเกินให้ลงตามภูมิถิ่นนาดังต่อไปนี้

2.2.1 บุคคลซึ่งบิดายังมีชีวิตอยู่ หรือถ้าบิดาถึงแก่กรรมแล้วมารดายังมีชีวิตอยู่ หรือถ้าทั้งบิดาและมารดาถึงแก่กรรมแล้วมีผู้ปกครองให้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอท้องที่ที่บิดาหรือมารดาหรือผู้ปกครองมีภูมิถิ่นนาแล้วแต่กรณี

2.2.2 บุคคลซึ่งเกิดนอกสมรส และบิดามีได้จดทะเบียนรับรองบุตร หรือถ้ามารดาถึงแก่กรรมแล้วมีผู้ปกครองให้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอท้องที่ที่มารดาหรือผู้ปกครองมีภูมิถิ่นนาแล้วแต่กรณี

2.2.3 บุคคลนอกจากที่กล่าวมาในข้อ 2.2.1 และ 2.2.2 หรือบุคคลที่ไม่อาจลงบัญชีทหารกองเกินตามข้อ 2.2.1 และ 2.2.2 ได้ ไม่ว่ากรณีใดก็ตามให้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอท้องที่ที่บุคคลนั้นมีภูมิถิ่นนา ถ้าบุคคลนั้นไม่ปรากฏภูมิถิ่นนาก็ให้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอท้องที่ที่พบตัวบุคคลนั้น

2.2.4 บุคคลที่ได้ลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอใดแล้วถือว่าภูมิถิ่นนาทหารอยู่ในอำเภอนั้น ภูมิถิ่นนาทหารให้มีเพียงแห่งเดียว²⁸

2.3 บุคคลดังต่อไปนี้ย่อมได้สัญชาติไทยโดยการเกิด

2.3.1 ผู้เกิดโดยบิดา หรือมารดาเป็นผู้มีสัญชาติไทย ไม่ว่าจะเกิดในหรือเกิดนอกราชอาณาจักรไทย หรือผู้ที่เกิดนอกราชอาณาจักรโดยมารดาเป็นคนสัญชาติไทย แต่ไม่มีบิดาโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือบิดาไม่ปรากฏสัญชาติ

2.3.2 ผู้เกิดในราชอาณาจักรไทย โดยบิดาและมารดาเป็นคนต่างด้าว ฉะนั้นย่อมไม่ได้สัญชาติไทย ถ้าในขณะที่เกิดบิดาตามกฎหมายหรือบิดาซึ่งมิได้มีการสมรสกับมารดาหรือมารดาของผู้นั้นเป็น

2.3.2.1 ผู้ที่ได้รับการผ่อนผันให้พักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทยเป็นกรณีพิเศษ เฉพาะราย

2.3.2.2 ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าอยู่ในราชอาณาจักรไทยเพียงชั่วคราว

2.2.2.3 ผู้ที่เข้าอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

ในกรณีที่เห็นสมควรรัฐมนตรีจะพิจารณาและสั่งเฉพาะรายให้บุคคลตาม 2.3.2.2 ได้สัญชาติไทยก็ได้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

²⁸ เรื่องเดียวกัน.

ให้ถือว่าผู้เกิดในราชอาณาจักรไทยซึ่งไม่ได้สัญชาติตาม 2.3.2.2 เป็นผู้ที่เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง เว้นแต่จะมีการสั่งการเป็นอย่างอื่นตามกฎหมายว่าด้วยกรณีนั้น

2.3.3 ถ้าเกิดในราชอาณาจักรไทยโดยบิดาและมารดาเป็นคนต่างด้าวย่อมจะไม่ได้สัญชาติไทย ถ้าขณะที่เกิดบิดาหรือมารดาเป็น

2.3.3.1 หัวหน้าคณะผู้แทนทางการทูต หรือเจ้าหน้าที่ในคณะผู้แทนทางการทูต

2.3.3.2 หัวหน้าคณะผู้แทนทางกงสุล หรือเจ้าหน้าที่ในคณะผู้แทนกงสุล

2.3.3.3 พนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญขององค์การระหว่างประเทศ

2.3.3.4 คนในครอบครัวซึ่งเป็นญาติอยู่ในความอุปการะหรือคนใช้ ซึ่งเดินทางจากต่างประเทศมาอยู่กับบุคคล 2.3.3.1, 2.3.3.2, 2.3.3.3

2.3.4 ผู้ที่ได้แปลงสัญชาติเป็นไทยตามกฎหมาย

2.3.5 บุคคลที่ได้กลับคืนสัญชาติไทย

การลงบัญชีทหารกองเกินมี 3 กรณี คือ

1. ลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 (ตามปกติ)

2. ลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 18 (กรณีคนตกค้าง)

3. ลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 19 (ลงบัญชีทหารใหม่)²⁹

การลงบัญชีทหารกองเกินแทนจะกระทำได้เฉพาะมาตรา 16 และมาตรา 19 เท่านั้น

ข้อ 3 การเตรียมการลงบัญชีทหารกองเกิน ให้สถิติอำเภอปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.1 ตรวจสอบคัดรายชื่อชายที่มีสัญชาติไทย ซึ่งอยู่ในกำหนดลงบัญชีทหารกองเกินจากทะเบียนบ้าน ซึ่งมีอยู่ ณ ที่อำเภอหรือกิ่งอำเภอนั้น ๆ ส่วนในเขตเทศบาลให้ขอความร่วมมือคัดรายชื่อจากนายทะเบียนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบว่ามิใช่ชายที่มีสัญชาติไทยผู้ใดบ้างที่อายุอยู่ในกำหนดจะต้องมาแสดงตนลงบัญชีทหารกองเกินในปีนั้น

3.2 ให้สถิติอำเภอดำเนินการนัดหมายกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สำหรับในเขตที่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านปกครอง และเทศมนตรีสำหรับในเขตการปกครองของเทศบาล ให้ช่วยประกาศโฆษณา นัดหมายให้ผู้ที่มีอายุถึงเกณฑ์ที่จะต้องลงบัญชีทหารกองเกินไปแสดงตนของลงบัญชีทหารกองเกิน ภายในเวลาที่กำหนด

²⁹กระทรวงกลาโหม, “ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง ชี้แจงการรับสมัครทหารกองเกิน อายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22 – 25 ปีบริบูรณ์ เข้ารับราชการกองประจำการปี พ.ศ. 2550”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2550), (อัดสำเนา).

3.3 ก่อนที่จะมีการประกาศเรียกให้บุคคลไปแสดงตนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ตาม มาตรา 19 ให้สัสดีกัศรายชื่อนุคคลดังกล่าวจากบัญชีรายชื่อทหารกองเกินและทหารกองหนุน ประเภท 2 (แบบ สด.27) ตามลำดับตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่ต้องขอลงจำหน่ายใด ๆ ทั้งสิ้นที่จังหวัด มาเตรียมไว้แล้วดำเนินการทำนองเดียวกับข้อ 3.2

ข้อ 4 วิธีปฏิบัติในการรับลงบัญชีทหารกองเกิน

เมื่อมีผู้มาแสดงตนของลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอในปีที่ถึงกำหนดตามมาตรา 16 หรือ ตกค้างการลงบัญชีตามมาตรา 18 หรือผู้ต้องลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ตามมาตรา 19 ให้สัสดีอำเภอ ดำเนินการดังนี้

4.1 ให้ผู้ขอลงบัญชีขึ้นไปแสดงตนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 44) ตามผนวก ก. พร้อมด้วยทะเบียนบ้าน, บัตรประจำตัวประชาชน และหรือสูติบัตรต่อสัสดีอำเภอเพื่อตรวจสอบ เสียก่อน ดังนี้

4.1.1 ผู้ขอลงบัญชีทหารกองเกินมีอายุอยู่ในกำหนดลงบัญชีทหารกองเกินในปีนั้น หรือไม่

4.1.2 เป็นผู้มิภูมิลำเนาอยู่ในท้องที่อำเภอที่บิดาหรือมารดาหรือผู้ปกครองมิ ภูมิลำเนาแล้วแต่กรณีที่มาแสดงตนของลงบัญชีทหารกองเกินหรือไม่หากเป็นผู้มิภูมิลำเนาทหารอยู่ ในท้องที่อำเภออื่น ให้บันทึกเป็นหลักฐานพร้อมทั้งชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องให้ผู้ขอลงบัญชี ทหารกองเกินทราบ และให้ผู้ขอลงลายมือชื่อรับทราบไว้ในใบแสดงตนของลงบัญชีทหารกองเกิน นั้น

4.1.3 เป็นผู้มิสัญชาติไทยตามพระราชบัญญัติสัญชาติถูกต้องหรือไม่

4.1.4 ในกรณีที่ผู้ขอลงบัญชีทหารกองเกินมีรูปร่างลักษณะหรือใช้คำพูดสำเนียงไม่ ชัด มีสำเนียงเป็นคนต่างด้าว หรือมีชื่อตัว หรือชื่อสกุล เป็นคนต่างด้าว และหากสงสัยว่าเป็นคนต่าง ด้าวให้ดำเนินการดังนี้

4.1.4.1 สอบสวนสัญชาติโดยอาศัยการพิจารณาหลักฐานจากสูติบัตร ทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน พยานบุคคล หลักฐานการแปลงสัญชาติหรือได้สัญชาติตาม พระราชบัญญัติสัญชาติ เอกสารการสมรส และกรณีแวดล้อมอื่น ๆ ที่ควรเรียกประกอบการ พิจารณา หากมีกรณีควรสงสัยให้เสนอขออนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย (ผ่านกรมตำรวจ) ก่อน

4.1.4.2 สอบสวนว่าเป็นผู้อยู่ในระหว่างกองตรวจคนเข้าเมืองวินิจฉัยในเรื่องเข้า เมืองอยู่หรือไม่ หากเป็นคนที่กองตรวจคนเข้าเมืองกำลังวินิจฉัยให้ระงับการลงบัญชีทหารกองเกิน ไว้ก่อน

4.1.4.3 กรณีที่บุคคลนั้นอยู่ภายนอกประเทศ และให้คนภายในประเทศมาขอลงบัญชีทหารกองเกินแทน โดยอ้างว่ามาลงบัญชีทหารกองเกินด้วยตนเองไม่ได้ ให้สอบสวนสัญชาติตามข้อ 4.1.4.1 พร้อมด้วยรูปถ่ายติดจำนวนการสอบสวนเสนอขออนุมัติต่อกระทรวงมหาดไทย (โดยผ่านกรมตำรวจ) ก่อน

การสอบสวนนี้ให้กระทำโดยรอบคอบและระมัดระวัง ให้ไหวพริบ อย่าให้ฝ่ายผู้ร้องชักซ้อมเรื่องกันมาให้การได้ เพื่อป้องกันบุคคลจำพวกที่เป็นภัยต่อประเทศชาติ เมื่อตรวจสอบหลักฐานเป็นที่ถูกต้องและมีเหตุอันควรเชื่อถือได้ โดยไม่มีข้อสงสัยแล้ว

4.2 ตรวจสอบกับบัญชีรายชื่อที่รวบรวมจากทะเบียนบ้านตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.3 แล้วแต่กรณี เมื่อได้ลงบัญชีแล้วให้ขีดฆ่ารายชื่อที่คัดไว้ออกเสีย แล้วหมายเหตุไว้ว่า “ลงบัญชีทหารกองเกินแล้วเมื่อวันที่... เดือน, พ.ศ. หรือรับลงบัญชีทหารกองเกินใหม่แล้วเมื่อวันที่... เดือน, พ.ศ.”

4.3 รับลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) ตามผนวก ข.

4.4 ออกใบสำคัญ (แบบ สด. 9) ตามผนวก ค. มอบให้เจ้าตัวรับไป แต่ถ้าออกใบสำคัญ (แบบ สด. 9) ไม่ทันในวันนั้น ให้ออกใบรับ (แบบ สด. 10) ตามผนวก ง. พร้อมกับนำใบมารับใบสำคัญ (แบบ สด. 9) ภายหลังโดยเร็วที่สุด

4.5 สำหรับผู้ที่มาลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ตามข้อ 3.3 ต้องเรียกใบสำคัญ (แบบ สด. 9) หรือใบรับ (แบบ สด. 10) เดิมมาทำลายเสีย หากเรียกคืนไม่ได้ด้วยเหตุใดให้บันทึกปากคำแนบไว้กับใบแสดงคนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกินเป็นหลักฐาน แล้วออกใบสำคัญ (แบบ สด. 9) หรือใบรับ (แบบ สด. 10) ให้ใหม่เช่นเดียวกับ ข้อ 4.3 ส่วนใบสำคัญหรือใบรับซึ่งออกให้ไว้แต่เดิมที่เรียกคืนไม่ได้นั้นให้ดำเนินการประกาศยกเลิก

4.6 เมื่อมีผู้ร้องขอรับใบสำคัญแทนฉบับที่ชำรุดหรือสูญหายให้สัสดีอำเภอจัดการตรวจสอบบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) เมื่อเป็นการถูกต้องโดยไม่มีคำจำหน่ายอย่างใดแล้วให้สอบสวนว่าสูญหายไปอย่างไร เมื่อใด ถ้าสูญหายให้มีใบรับแจ้งความประกอบด้วย และผู้ร้องขอไม่มีเจตนาทุจริตแต่อย่างใด เมื่อถูกต้องและถ้าต้องเสียค่าธรรมเนียมก็ให้เจ้าตัวไปเสียค่าธรรมเนียมต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองท้องถิ่น แล้วจึงออกใบสำคัญแทนให้ ถ้าการแจ้งขอรับใบสำคัญแทนเกินกว่า 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สามรถที่จะแจ้งได้แล้วก็ให้ส่งตัวผู้นั้นไปดำเนินคดีเปรียบเทียบปรับเสียก่อน

ถ้าผู้ขอใบสำคัญแทนมีภูมิลำเนาทหารอยู่ที่อำเภออื่น เพราะมาอยู่ชั่วคราว ให้อำเภอที่รับแจ้งจัดการสอบสวน เมื่อได้ความจริงก็ให้เจ้าตัวเสียค่าธรรมเนียมแล้วให้บอกขอไปยังอำเภอที่เป็นภูมิลำเนาทหารของผู้นั้น เพื่อจัดการออกให้และส่งให้เจ้าตัวรับทางอำเภอภูมิลำเนาที่ไปอยู่

ชั่วคราวนั้น แล้วให้สัสดีอำเภอที่ออกใบสำคัญบันทึกที่ดินชั่วใบสำคัญฉบับที่ออกแทนว่า “ส่งให้อำเภอ....มอบให้ และอำเภอ....ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแล้ว ตามใบเสร็จรับเงินเลขที่.....เล่มที่....”

ใบสำคัญแทนที่ออกให้นี้ต้องมีข้อความว่า “ใบสำคัญแทนฉบับที่ชำระหรือสูญหาย”

ใบสำคัญแทนฉบับที่ชำระหรือสูญหายให้ตั้งไว้เป็นอีกเล่มหนึ่งต่างหาก ไม่ตัดปี และให้เขียนตามรายการในบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1)

4.7 ในเดือนกันยายนทุกปีให้สัสดีอำเภอดำเนินการจัดทำประกาศเสนอนายอำเภอเพื่อประกาศให้ผู้ที่มีอายุถึงกำหนดที่จะต้องลงบัญชีทหารกองเกินได้ไปลงบัญชีทหารกองเกินภายในปีพุทธศักราชนั้น ประกาศเช่นว่านี้ให้ปิดไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ และ ณ ที่เปิดเผยตามชุมชนในท้องที่นั้น แล้วทำหนังสือนำส่งประกาศให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อนำไปแจ้งให้ราษฎรในท้องที่ของตนทราบเป็นหลักฐานไว้ด้วย

4.8 ผู้ที่ไม่ต้องมาแสดงตนลงบัญชีทหารกองเกินที่อำเภอตามมาตรา 21 ให้สัสดีอำเภอปฏิบัติดังนี้

4.8.1 สามแฉกเปรียญ ให้สัสดีอำเภอนำใบแสดงคนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 44) ไปจัดทำที่อารามหรือสำนักสงฆ์ เมื่อตรวจสอบเป็นการถูกต้องแล้วจึงจัดการลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) แล้วออกใบรับ (แบบ สด. 10) หรือใบสำคัญ (แบบ สด. 9) มอบให้ไว้เป็นหลักฐาน

4.8.2 ผู้ที่อยู่ในระหว่างควบคุมหรือคุมขังของเจ้าพนักงานเมื่อเจ้าพนักงาน ผู้ควบคุม หรือคุมขัง ส่งรายชื่อตาม (แบบ สด. 2) ให้นายอำเภอท้องที่ทราบ ให้นายอำเภอท้องที่ส่งใบแสดงคนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 44) ไปยังเจ้าพนักงานผู้ควบคุมหรือคุมขัง เพื่อให้ผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างควบคุมหรือคุมขังกรอกข้อความตามรายการในใบแสดงคนขอลงบัญชีทหารกองเกิน เมื่อได้ตรวจสอบหลักฐานถูกต้องแล้วและผู้ขอลงบัญชีฯ เป็นผู้มีภูมิลำเนาทหารอยู่ในท้องที่อำเภอ นั้น ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ 4.8.1 โดยอนุโลม

4.8.3 สามแฉกเปรียญหรือผู้ที่อยู่ในระหว่างควบคุมหรือคุมขัง ถ้าปรากฏว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ซึ่งจะต้องลงบัญชีทหารกองเกินในท้องที่อำเภออื่น ให้นายอำเภอท้องที่ส่งใบแสดงคนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกิน ไปยังนายอำเภอท้องที่ที่บุคคลนั้นจะต้องลงบัญชีทหารกองเกิน เพื่อจัดการลงบัญชีทหารกองเกินและออกใบสำคัญให้แล้ว ให้ส่งบัญชีทหารกองเกินและใบสำคัญ ไปยังนายอำเภอท้องที่ที่ส่งใบแสดงคนเพื่อลงบัญชีทหารกองเกิน เพื่อให้บุคคลนั้นลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือไว้ในบัญชีทหารกองเกินเป็นหลักฐาน และมอบใบสำคัญให้บุคคลนั้นรับไป สำหรับบัญชีทหารกองเกินนั้นให้ส่งคืนไปยังนายอำเภอท้องที่ที่รับลงบัญชีทหารกองเกิน

4.9 เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่ต้องลงบัญชีทหารกองเกินตามกฎหมายแล้ว ให้สัสดีอำเภอ ตรวจสอบบัญชีรายชื่อซึ่งรวบรวมไว้ตาม ข้อ 3.1 ว่ายังมีผู้ใดไม่มาแสดงตนขอลง บัญชีฯ แล้วคัด รายชื่อส่งให้กำนันและนายกเทศมนตรีแจ้งให้เจ้าตัวทราบเพื่อให้ไปลงบัญชีทหารกองเกิน และ ดำรวจท้องที่เพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมาย³⁰

ข้อ 5 การเก็บบัญชีทหารกองเกินและการรายงาน

5.1 การเก็บบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) ให้เก็บและแยกเล่มดังต่อไปนี้

5.1.1 ทหารกองเกิน ให้แยกเพิ่มเป็นชั้นปี ในชั้นปีหนึ่งแยกเป็นตำบล ในตำบล หนึ่ง ๆ เรียงตามลำดับหมู่บ้าน โดยแต่ละหมู่บ้านเรียงตามลำดับเลขที่บ้าน เสร็จแล้วให้ลงเลขที่ของ บัญชีทหารกองเกินไว้ด้วย การเก็บให้เก็บตามขนาดของแฟ้ม เมื่อเต็มแฟ้มจึงตั้งเป็นแฟ้มที่ 2, 3 ต่อไป บุคคลใดถูกเข้ากองประจำการเมื่อได้บันทึกด้านหลังของบัญชีแล้วให้ถอนบัญชีไปเก็บไว้ ตามแผนกที่เข้ากองประจำการ แล้วบันทึกที่ปกแฟ้มด้านในไว้ให้ทราบว่าเลขที่เท่าใด ถอน ไปไว้ แผนกใด

5.1.2 เมื่อครบกำหนดปลดเป็นทหารกองหนุนประเภทที่ 2 ให้บันทึกปลดหลัง บัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) จนเป็นพันราชการทหารประเภทที่ 2 และให้แยกไปเก็บตามชั้น กองหนุนแยกเพิ่มเป็นชั้นปีเช่นเดียวกับทหารกองเกิน

5.1.3 ผู้ที่ถูกเข้ากองประจำการ ให้ถอนบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 1) ไปเก็บ แยกเพิ่มเป็นแผนกทหารบก ทหารเรือ ทหารอากาศ หรือตำรวจ โดยไม่ต้องแยกตำบลในแผนก หนึ่ง ๆ ให้แยก พ.ศ. ที่เข้ากองประจำการ ใน พ.ศ. หนึ่ง ๆ ให้เรียงตามลำดับเลขเครื่องหมาย ถ้าต้อง ปลดเป็นทหารกองหนุนประเภทที่ 2 ชั้นที่ 1 หรือนายทหารสัญญาบัตรถูกปลดเป็นพันราชการ ทหารประเภทที่ 2 ให้ถอน ไปรวมไว้กับทหารกองเกินในตำบลและชั้นปีเดียวกัน แล้วบันทึกที่ปก แฟ้มด้านในให้ทราบว่าเลขเครื่องหมายใด ปลดเป็นทหารกองหนุนประเภทที่ 2 ชั้นที่ 1 หรือปลด เป็นพันราชการทหาร ตามเรื่องฉบับที่ พ.ศ. ไค

5.1.4 ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 ชั้นที่ 1 ไม่ต้องแยกเพิ่มเป็นตำบล ให้เก็บ รวมกัน แต่เรียงลำดับ วัน เดือน พ.ศ. ที่ปลด เมื่อครบปลดย้ายประเภทให้ถอนบัญชีไปเก็บรวมไว้ ตามประเภทและชั้นปีที่ปลด

5.1.5 ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 ชั้นที่ 2, 3 กระทำเช่นเดียวกับทหารกองหนุน ประเภทที่ 1 ชั้นที่ 1

³⁰ เรืองเดียวกัน.

5.1.6 พันราชการทหารประเภทที่ 1 ไม่ต้องแยกเพิ่มเป็นตำบล ให้เก็บรวมกันได้หลายปีตามขนาดของเพิ่ม แต่เรียงตามลำดับ วัน เดือน พ.ศ. ที่ปลด เมื่อเต็มเพิ่มจึงตั้งเป็นเพิ่มที่ 2, 3 ต่อไป

5.1.7 จำพวกจำหน่ายต่าง ๆ เช่น จำหน่ายตาย ย้ายภูมิลำเนาทหาร พิการทุพพลภาพ ลงบัญชีทหารกองเกินซ้ำ ลงบัญชีผิดชั้นปี ไม่อยู่ในกำหนดที่ต้องลงบัญชี ฯลฯ ให้บันทึกด้านหลังของบัญชีไว้ให้ทราบเรื่อง ไม่ต้องถอนบัญชีออกคงเก็บไว้ตามเดิม แต่ให้ฉีกมุมขวาตอนล่างออก

5.1.8 ทหารอากาศ ทหารเรือ แยกเพิ่มเป็นแผนกกระทำเช่นเดียวกับทหารบก แต่สำหรับจังหวัดที่ไม่มีกรเรียกทหารกองเกินเข้ากองประจำการเป็นทหารอากาศ ทหารเรื่อนั้น ถ้ามีทหารอากาศ ทหารเรือ ให้เก็บรวมกันไว้ในเพิ่มเดียวกันทุกประเภทเพื่อไม่ให้เปลืองเพิ่มต่อไป เมื่อมีการเรียกทหารกองเกินเป็นทหารอากาศ ทหารเรือ หรือมีจำนวนมากขึ้นจึงแยกเพิ่มเป็นประเภท

5.1.9 เพื่อให้ทราบจำนวนคนได้ทันทีให้ทำบัญชีขอยอดจำนวนตามผนวก จ.ฉ.ช. เพื่อให้ทราบว่าจำนวนทั้งสิ้นเท่าใด จำหน่ายอย่างไร คงเหลือเท่าใด คิดไว้ที่ปกหน้าด้านในเพิ่มทุกเพิ่มลงจำนวนคนคงมีด้วยคินสตอค่า และต้องแก้ไขเมื่อมีการจำหน่ายหรือเปลี่ยนแปลงให้ตรงกันไว้เสมอ เช่น ตาย ย้ายภูมิลำเนาทหาร พิการ ทุพพลภาพ ฯลฯ

เมื่อได้จัดทำบัญชีขอยอดตามที่กล่าวในวรรคต้นนี้ไว้แล้ว ให้ทำบัญชียอดจำนวนแต่ละจำพวกรวมทั้งอำเภอตามผนวก ข. และ ค. ไว้สำหรับตรวจสอบด้วย

5.2 เมื่อได้รับลงบัญชีทหารกองเกินให้แก่ผู้ใดแล้วให้สัสดีอำเภอดำเนินการส่งรายชื่อคนที่ลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 2) ตามผนวก ค. ต่อจังหวัด โดยมีสำเนาฉบับไว้ที่อำเภอเพื่อตรวจสอบ ดังนี้

5.2.1 สำหรับผู้ที่ได้รับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ให้ส่งภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป

5.2.2 สำหรับผู้ที่รับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 18 ให้ส่งภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่รับลงบัญชีทหารกองเกิน

5.2.3 สำหรับผู้ที่รับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 19 ให้ส่งภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดวันประกาศของนายอำเภอ

5.2.4 ในวันที่ 1 มกราคมของทุกปี ให้สัสดีอำเภอแจ้งยอดจำนวนทหารกองเกินที่รับลงบัญชีตามมาตรา 16 โดยแยกเป็นตำบลรวมทั้งอำเภอแจ้งให้จังหวัดทราบ

5.2.5 สำหรับการรับลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 18 ให้แจ้งยอดจำนวนทหารกองเกินที่รับลงบัญชีทุกวันที่ 1 ของเดือนถัดไป โดยแยกเป็นตำบลรวมทั้งอำเภอเช่นเดียวกัน

5.3 เมื่อจังหวัดได้รับบัญชีรายชื่อบุคคลที่ได้ลงบัญชีทหารกองเกิน (แบบ สด. 2) จากอำเภอ ตามข้อ 5.2 แล้ว (นอกจากผู้รับลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ตามมาตรา 19) ให้คัดรายชื่อลงในบัญชีรายชื่อทหารกองเกินและทหารกองหนุนประเภทที่ 2 (แบบ สด. 27) ตามผนวก ถ. โดยมีบัญชีขอยอดจำนวนทหารกองเกินตามผนวก ท. ปิดไว้ที่หกหน้าด้านในด้วย

สำหรับผู้ที่ได้รับลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ตามมาตรา 19 ที่อำเภอส่งบัญชีรายชื่อบุคคลที่ได้ลงบัญชีกองเกิน (แบบ สด. 2) มาให้จังหวัดนั้น ผู้ใดต้องจำหน่ายก่อนลงบัญชีทหารกองเกินใหม่ ให้อำเภอแจ้งการจำหน่ายให้จังหวัดทราบด้วย ให้สถิติจังหวัดตรวจสอบกับบัญชีรายชื่อทหารกองเกินและทหารกองหนุนประเภทที่ 2 (แบบ สด. 27) ตามชั้นปีเดิม หากผู้ใดต้องจำหน่ายก็ให้จำหน่ายไว้ให้ตรงกันด้วย

5.4 เมื่อทหารกองเกินผู้ใดต้องจำหน่ายด้วยเหตุใด ๆ ให้ลงเลขจำนวนจำหน่ายบันทึกจำหน่ายในบัญชีทหารกองเกินและทหารกองหนุนประเภทที่ 2 (แบบ สด. 27) และบันทึกในช่องด้วยเหตุให้ทราบว่าจำหน่ายเพราะเหตุใด ตามเรื่องฉบับที่ พ.ศ. ใด แล้วให้เจ้าหน้าที่ลงชื่อกำกับไว้ด้วย และให้แจ้งขอยอดจำนวนทหารกองเกิน (ผนวก ท.) ไว้ให้ถูกต้อง³¹

2.2.5 การรับสมัครและกฎหมาย ระเบียบการเข้าเป็นทหารกองประจำการ

1. ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง การรับทหารกองเกิน อายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ (ลง 5 กันยายน พ.ศ. 2543)

เนื่องด้วย ในการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการเป็นทหารกองประจำการแต่ละปีที่ผ่านมาได้มีทหารกองเกินให้ความสนใจร้องขอ (สมัคร) เข้ารับราชการกองประจำการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี กระทรวงกลาโหมได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ จึงเปิดโอกาสให้ทหารกองเกินที่มีอายุตั้งแต่ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่มีความสนใจที่จะรับใช้ประเทศชาติ สามารถร้องขอ (สมัคร) เข้าเป็นทหารกองประจำการได้ทันที โดยไม่ต้องรอไปจนถึงอายุ 21 ปีบริบูรณ์ ซึ่งต้องเข้ารับการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการตามที่กฎกระทรวงกำหนด ทั้งนี้ กระทรวงกลาโหมจะรับทหารกองเกินที่มีอายุอยู่ในช่วงที่กำหนดเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ (สมัคร) ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป³²

³¹ เรื่องเดียวกัน.

³² กระทรวงกลาโหม, “ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง การรับทหารกองเกิน อายุ 18-20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2543), (อัคราณา).

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 3(3) แห่งกฎกระทรวงฉบับที่ 35 หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติสำหรับการรับราชการทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ ดังนี้

1.1 คุณสมบัติของผู้สมัคร

- 1.1.1 เป็นทหารกองเกินที่มีอายุระหว่าง 18 – 20 ปีบริบูรณ์
- 1.1.2 จะต้องเป็นผู้ที่มีร่างกายสมบูรณ์ไม่เป็นโรคขัดต่อการรับราชการทหาร
- 1.1.3 ต้องมีขนาดสูงตั้งแต่ 1 เมตร 60 เซนติเมตรขึ้นไป และขนาดรอบตัวตั้งแต่ 76 เซนติเมตรขึ้นไปในเวลาหายใจออก
- 1.1.4 ต้องไม่เป็นผู้ซึ่งต้องอยู่ในระหว่างเป็นผู้ต้องหา หรือจำเลยในคดีอาญา หรืออยู่ในระหว่างถูกคุมประพฤติ

1.2 หลักฐานในการสมัคร

- 1.2.1 ใบสำคัญ (แบบ สด. 9)
- 1.2.2 บัตรประจำตัวประชาชน
- 1.2.3 หากเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งมีสิทธิได้ลดเวลารับราชการทหารน้อยกว่า 2 ปี ให้นำหลักฐาน (ประกาศนียบัตร ปริญญาบัตร หรือหลักฐานอื่น ๆ ที่มี) ไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ด้วย
- 1.2.4 หนังสือแสดงความยินยอมของบิดา มารดา หรือผู้ใช้อำนาจปกครองตามผนวก ข. ในกรณีที่ผู้ร้องขอฯ ยังไม่บรรลุนิติภาวะ
- 1.2.5 หลักฐานตามข้อ 2.1 ถึง ข้อ 2.4 ทางราชการจะคืนให้เมื่อได้นำตัวผู้ร้องขอฯ ขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้ว ส่วนผู้ที่ไม่ผ่านการตรวจโรคหรือวัดขนาดจะไม่นำตัวขึ้นทะเบียนกองประจำการ และจะคืนหลักฐานการสมัครตามข้อ 2.1 – 2.4 เช่นเดียวกัน แล้วให้ไปเข้ารับการตรวจเลือกตามปกติเมื่ออายุ 21 ปีบริบูรณ์

1.3 หน้าที่ของผู้สมัครเข้ารับราชการในกองประจำการ

ผู้ร้องขอฯ ที่ผ่านการตรวจร่างกายและขนาด ทางราชการจะนำตัวขึ้นทะเบียนกองประจำการและให้เข้ารับราชการในกองประจำการ ตั้งแต่วันขึ้นทะเบียนเป็นต้นไป และรับราชการเป็นเวลา 2 ปี เช่นเดียวกับทหารกองประจำการที่มีอายุ 21 ปี ทุกประการ

1.4 สิทธิที่จะได้รับ

1.4.1 มีสิทธิเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการเป็นทหารบก ทหารเรือ ทหารอากาศได้ตามจำนวนที่ฝ่ายทหารต้องการ ในผลัดที่ 1 ของแต่ละแผนก (ทหารบก ทหารเรือ ทหารอากาศ) ในเขต อำเภอ กิ่งอำเภอนั้น ๆ หรือในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนั้น ๆ ได้ตามประสงค์ เว้นในส่วนพื้นที่ของกองทัพภาคที่ 3 จะรับเฉพาะทหารบก และทหารอากาศ

1.4.2 มีสิทธิได้รับเบี้ยเลี้ยง เงินเดือน ตลอดจนสิทธิอื่น ๆ เหมือนกับทหารกองประจำการที่ตรวจเลือกในเดือนเมษายนของทุกปี ทุกประการ

1.4.3 สำหรับผู้ที่เลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการเป็นทหารบก ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่ทางราชการกำหนด มีสิทธิสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบกตามจำนวนที่กองทัพบกจัดสรรให้ได้ด้วย กล่าวคือ ในแต่ละปีกองทัพบกจะรับสมัครบุคคลเข้าเป็นนักเรียนนายสิบ โดยแบ่งเป็นรับจากบุคคลพลเรือนจำนวนหนึ่ง และรับจากทหารกองประจำการอีกจำนวนหนึ่ง นอกจากนี้เมื่อสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบได้แล้วหากมีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมของเหล่าจะมีสิทธิได้รับคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารตามจำนวนที่กองทัพบกจัดสรรให้ในแต่ละปี

1.4.4 มีสิทธิในการลดเวลารับราชการตามกฎหมายกระทรวงกำหนด เมื่อแสดงหลักฐานคุณสมบัติการศึกษาตามข้อ 2.3 ในประกาศฯ

1.5 ประโยชน์และโอกาสที่จะได้รับ

1.5.1 เป็นผลดีต่อทหารกองเกิน กล่าวคือ เมื่อเข้าเป็นทหารกองประจำการจะมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านบุคลิกภาพ การศึกษา อาชีพ และอื่น ๆ ได้มีโครงการส่งเสริมเช่นเดียวกับทหารกองประจำการที่ตรวจเลือกเข้ากองประจำการในเดือนเมษายนของทุกปี

1.5.2 เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งของทหารกองเกินในการเลือกประกอบอาชีพ คือ สามารถพัฒนาตัวเองเพื่อก้าวสู่อาชีพทหารในกองทัพต่าง ๆ เช่น กองทัพบกจะมีโอกาสสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนนายสิบ

1.6 การดำเนินการวิธีการสมัคร

1.6.1 ให้ทหารกองเกินที่มีความสมัครใจรับใช้ชาติและสนใจแนวทางในการประกอบอาชีพรับราชการทหาร ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ยื่นใบสมัคร ตามผนวก ก. และหลักฐานต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สัสดี ณ หน่วยสัสดีเขต อำเภอ กิ่งอำเภอ ซึ่งเป็นภูมิลำเนา (ตามใบสำคัญ (แบบ สด. 9)) ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม ถึงวันที่ 15 มีนาคม ของทุกปี ในวันและเวลาราชการ

2) รับประทานให้ไปดำเนินการวิธีร้องขอ (สมัคร) ตามใบนี้จะกำหนดวันดำเนินการวิธีต่อไปในวันตรวจเลือกทหารกองเกินเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยคณะกรรมการตรวจเลือก คือ เดือนเมษายนของทุกปี พร้อมทั้งลงชื่อในใบนี้ตาม ผนวก ค.

1.6.2 ให้กองทัพบกกำหนดหลักเกณฑ์เจ้าหน้าที่และวิธีการปฏิบัติในการรับทหารกองเกินเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอตามประกาศนี้ให้แก่เหล่าทัพโดยไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

2. ระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 (ลง 27 ธันวาคม พ.ศ. 2543)

เพื่อให้การปฏิบัติในการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ ตามประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่องการรับทหารกองเกินอายุ 18 -20 ปีบริบูรณ์เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ ลงวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2543 และตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 35 (พ.ศ. 2516) ออกตามความในพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและยึดถือปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน³³

2.1 ความหมาย คุณสมบัติ เงื่อนไข และการรับสมัคร

ทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้ากองประจำการ หมายความว่า ทหารกองเกินที่ร้องขอเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ ซึ่งเป็นบุคคลที่ยังไม่ถูกเรียกเข้าเป็นทหารกองประจำการตามกฎกระทรวงฉบับที่ 35 (พ.ศ. 2516) ออกตามความในพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 ข้อ 3(3)

ผู้ร้องขอ หมายความว่า ทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ มาร้องขอเข้าเป็นทหารกองประจำการ คณะกรรมการตรวจเลือก หมายความว่า คณะกรรมการตรวจเลือกที่ได้รับการแต่งตั้งจากแม่ทัพภาคขึ้นไปในท้องที่กรุงเทพมหานครหรือแต่ละจังหวัด เพื่อทำการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ

คณะกรรมการคัดเลือก หมายความว่า คณะกรรมการคัดเลือกที่ได้รับการแต่งตั้งจากแม่ทัพภาคขึ้นไปในท้องที่กรุงเทพมหานครหรือแต่ละจังหวัด เพื่อทำการคัดเลือกทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้ากองประจำการ โดยให้แต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจเลือกได้

ยอดเรียกเกณฑ์ หมายความว่า ยอดแบ่งเฉลี่ยจำนวนคนที่ถูกเรียกส่งเข้ากองประจำการในวันตรวจเลือกประจำปี

คนที่เรียกมาตรวจเลือก หมายความว่า คนที่อยู่ในกำหนดเรียกเข้าตรวจเลือกประจำปี

³³ เรื่องเดียวกัน.

2.2 คุณสมบัติ

ทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้ากองประจำการ ต้องมีคุณสมบัติและปฏิบัติตามที่แนบมา ดังต่อไปนี้

2.2.1 เป็นทหารกองเกิน ซึ่งมีอายุระหว่าง 18 – 20 ปีบริบูรณ์ วิธีนับอายุให้นับตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

2.2.2 เป็นผู้มีร่างกายสมบูรณ์ดี และต้องไม่เป็นโรคที่ขัดต่อการรับราชการทหารตามกฎหมายกระทรวง ออกตามความในพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497

2.2.3 มีขนาดสูงตั้งแต่ 1 เมตร 60 เซนติเมตรขึ้นไป และขนาดรอบตัวตั้งแต่ 76 เซนติเมตรขึ้นไปในเวลาหายใจออก

2.2.4 ไม่เป็นผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างเป็นผู้ต้องหา หรือจำเลยคดีอาญาหรืออยู่ในระหว่างถูกคุมประพฤติ

2.2.5 ผู้ร้องขอต้องยื่นใบสมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการต่อเจ้าที่สี่สตีเขต / อำเภอ / กิ่งอำเภอ ที่เป็นที่ เป็นภูมิลำเนาทหารด้วยตนเอง สำหรับผู้ร้องขอซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ บิดา มารดา หรือผู้มีอำนาจปกครองตามกฎหมายจะต้องยื่นหนังสือแสดงความยินยอมและรับรองต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง กรณีบิดามอบอำนาจให้มารดา หรือมารดา มอบอำนาจให้บิดาให้ความยินยอมในหนังสือแสดงความยินยอมของบิดามารดา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกสอบสวนไว้เป็นหลักฐาน

2.3 หลักฐานประกอบการรับสมัคร

2.3.1 ใบสำคัญ (แบบ สค. 9)

2.3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

2.3.3 หลักฐานที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่าขึ้นไปหรือหลักฐานสำเร็จการฝึกวิชาทหารชั้นปีที่ 1, 2 ซึ่งมีสิทธิได้ลดวันรับราชการทหารน้อยกว่า 2 ปี

2.4 การรับสมัคร

การดำเนินการรับสมัครให้เจ้าหน้าที่สี่สตีมีหน้าที่ดังนี้

2.4.1 เจ้าหน้าที่สี่สตีเขต / อำเภอ / กิ่งอำเภอรับใบสมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการ และหนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของบิดา มารดา หรือผู้ใช้อำนาจปกครอง (กรณีผู้ร้องขอยังไม่บรรลุนิติภาวะ) จากผู้ร้องขอแล้วดำเนินการตรวจร่างกายและวัดขนาดในเบื้องต้น ถ้าผู้ร้องขออยู่ในหลักเกณฑ์ก็ให้รับสมัครไว้ พร้อมกับออกใบนัดให้ไปตรวจร่างกายและวัดขนาดตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด แต่ถ้าผู้ร้องขอไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ก็ให้ลงชื่อรับทราบใบสมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการ แล้วคืนหลักฐานประกอบการรับสมัครให้กับผู้ร้องขอ

2.4.2 สัสดีกรุงเทพมหานคร / สัสดีจังหวัด จัดทำบัญชีรายชื่อทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้ากองประจำการ จำนวน 2 ชุด ส่งให้คณะกรรมการคัดเลือก 1 ชุด พร้อมกับบัญชีเรียกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ (แบบ สด. 16) ที่ใช้ตรวจสอบประจำปีและส่งให้ สัสดีเขต / อำเภอ / หรือกิ่งอำเภอ 1 ชุด

2.5 การคัดเลือกคนที่ร้องขอเข้ากองประจำการ

2.5.1 ให้แม่ทัพภาคแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกขึ้นในท้องที่กรุงเทพมหานคร และแต่ละจังหวัดเพื่อทำการคัดเลือกทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจเลือกของแต่ละปี อันประกอบด้วย

- 1) ประธานกรรมการตรวจเลือก เป็นประธานกรรมการคัดเลือก
- 2) กรรมการนายทหารสัญญาบัตรคนที่ 1 เป็นกรรมการตรวจหลักฐาน
- 3) กรรมการนายทหารสัญญาบัตรคนที่ 2 เป็นกรรมการวัดขนาด
- 4) กรรมการซึ่งเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแผนปัจจุบันชั้นที่ 1 สาขาเวชกรจำนวน 1 – 2 คน เป็นกรรมการแพทย์
- 5) กรรมการสัสดีจังหวัด เป็นกรรมการสัสดี

คณะกรรมการคัดเลือกมีหน้าที่ตรวจหลักฐานประกอบการรับสมัครตรวจร่างกาย วัดขนาด และคัดเลือก มีอำนาจชี้ขาดในการพิจารณารับหรือไม่รับคนร้องขอให้กับเหล่าทัพ กรณีมีปัญหาในทางปฏิบัติหรือมีความเห็นแย้งให้คณะกรรมการคัดเลือกใช้เสียงข้างมากและจัดทำบันทึกความเห็นกรรมการคัดเลือก

2.6 การดำเนินการคัดเลือก

2.6.1 คณะกรรมการคัดเลือกเริ่มเรียกชื่อเข้าตรวจร่างกายและวัดขนาดได้ตั้งแต่เวลา 06.00 นาฬิกา เป็นต้นไป และให้สิ้นสุดการคัดเลือกในเวลา 10.00 นาฬิกา หากว่าพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วคณะกรรมการคัดเลือกจะพิจารณารับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ยื่นใบสมัคร ไว้หรือไม่ก็ได้ ให้อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการคัดเลือก เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกพิจารณารับหรือไม่รับบุคคลใดแล้ว คำตัดสินของคณะกรรมการคัดเลือกให้ถือเป็นที่สุด

2.6.2 เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกทำการคัดเลือกผู้ร้องขอเพื่อส่งเข้ากองประจำการ แผนกทหารบก ทหารเรือ หรือทหารอากาศ ตามลำดับ แล้วให้บันทึกผลการคัดเลือกในบัญชีรายชื่อทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ร้องขอเข้ากองประจำการ

2.6.3 กรณีที่มีผู้ร้องขอเกินจำนวนที่ฝ่ายทหารต้องการ จนไม่สามารถเฉลี่ยขอเรียกเกณฑ์ภายในท้องที่กรุงเทพมหานคร / จังหวัดได้ ให้ทำการจับสลากคัดออก

2.6.4 เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกพิจารณาได้รับผู้ใดเข้ากองประจำการ ให้สัตติเขต / อำเภอ หรือกิ่งอำเภอออกไปนอกระบบราชการทหาร

2.6.5 คณะกรรมการคัดเลือกแจ้งขอลดยอดเรียกเกณฑ์ตามจำนวนยอดที่รับทหาร กองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้ากองประจำการ โดยวิธีร้องขอต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร / ผู้ว่าราชการจังหวัด (ผ่านสัตติกรุงเทพมหานคร / สัตติจังหวัด) เพื่อทำการเฉลี่ยยอดในแต่ละวัน และให้สัตติกรุงเทพมหานคร / สัตติจังหวัดรายงานยอดเรียกเกณฑ์ใหม่ตามสายงานบังคับบัญชา โดยด่วน

2.7 การปฏิบัติภายหลังการคัดเลือกทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ

2.7.1 ประธานกรรมการคัดเลือก ต้องรายงานผลการคัดเลือกต่อแม่ทัพภาคภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันเสร็จจากคัดเลือกของคณะกรรมการคัดเลือกจังหวัดนั้น หรือคณะนั้นและเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบ จำนวน 1 ชุด

2.7.2 เมื่อกองทัพภาคได้รับรายงานผลการคัดเลือกแล้วให้สัตติกองทัพภาคดำเนินการ สอบทานกับบัญชีรายชื่อทหารกองเกิน ซึ่งเก็บไว้ที่แผนกสัตติกรุงเทพมหานคร / แผนกสัตติจังหวัด พร้อมกับการสอบทานบัญชีเรียกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ (แบบ สด. 16) ประจำปี ให้เสร็จสิ้นภายในเดือนพฤษภาคมของทุกปี

2.8 การบรรจุ เวลาในการรับราชการ และการให้สิทธิต่าง ๆ

2.8.1 สัตติเขต / สัตติอำเภอ / สัตติกิ่งอำเภอ มีหน้าที่นำตัวทหารกองเกินที่ร้องขอซึ่งได้รับการคัดเลือกแล้วจากเขต / อำเภอ / กิ่งอำเภอส่งที่แผนกสัตติกรุงเทพมหานคร / แผนกสัตติจังหวัดพร้อมกับคนตรวจเลือกประจำปีเพื่อให้สัตติกรุงเทพมหานคร / สัตติจังหวัดส่งมอบแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับคน

2.8.2 จังหวัดทหารบกในพื้นที่กองทัพภาคซึ่งเป็นหน่วยที่ได้รับการบรรจุกำลังพลมีหน้าที่

1) จัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับคน ไปรับคนที่ร้องขอ ซึ่งได้รับการคัดเลือกที่แผนกสัตติกรุงเทพมหานคร / แผนกสัตติจังหวัด และนำตัวขึ้นทะเบียนกองประจำการพร้อมกับทหารกองเกินที่เรียกมาตรวจเลือกซึ่งถูกเข้ากองประจำการในคราวตรวจเลือกนั้น

2) แจ้งประสานเหล่าทัพ (กองทัพเรือ กองทัพอากาศ) ให้จัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายรับคน ไปรับคนร้องขอ แนะนำตัวขึ้นทะเบียนกองประจำการ

2.8.3 ระยะเวลาในการรับราชการเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอตามระเบียบนี้คงเป็นเช่นเดียวกันกับระยะเวลาในการรับราชการทหารกองประจำการ ซึ่งถูกตรวจเลือกเข้ามารับราชการในกองประจำการตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

2.9 การใช้สิทธิต่าง ๆ

2.9.1 ผู้ร้องขอมีสัทธิเข้ารับราชการทหารกองประจำการแผนกทหารบก ทหารเรือ หรือ ทหารอากาศ ในผลัดที่ 1 ตามจำนวนที่ฝ่ายทหารต้องการในท้องที่กรุงเทพมหานคร / จังหวัดนั้น ๆ

2.9.2 ผู้ร้องขอมีสัทธิในการลดวันรับราชการตามที่กำหนดในกฎกระทรวงออกตามความในพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 และจะอ้างสิทธิดังกล่าวได้ต่อเมื่อ ได้แสดงหลักฐานสำเร็จการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่ในวันรับสมัคร หรือต่อคณะกรรมการคัดเลือกในวันตรวจเลือก หรือต่อสัสดีกรุงเทพมหานคร / สัสดีจังหวัดก่อนนำตัวขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้วแต่กรณี โดยต้องยื่นคำร้องขอสัทธิลดวันรับราชการทหารกองประจำการในวันคัดเลือกหรือยื่นพร้อม กับใบสมัครก็ได้ เพื่อให้สัสดีเขต / สัสดีอำเภอ / สัสดีกิ่งอำเภอเสนอคณะกรรมการคัดเลือก ลงชื่อในวันคัดเลือก

2.9.3 ผู้ร้องขอที่เลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการแผนกทหารบก ซึ่งคุณวุฒิ การศึกษาสำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า มีสิทธิสมัครสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบกในอัตราส่วนตามที่กองทัพบกจัดสรรให้เป็นการเฉพาะในแต่ละปี

2.10 การปลด

การปลดทหารกองประจำการที่ร้องขอเข้ากองประจำการตามข้อ 14 ออกจากกองประจำการให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 มาตรา 9 หรือมาตรา 40 หรือ มาตรา 41 แล้วแต่กรณี

3. ระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์เข้ากองประจำการโดยวิธี ร้องขอ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2544)

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจ ตามความในประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง การรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็น ทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ ลงวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2543 ข้อ 6 และประกาศ

กระทรวงกลาโหม เรื่อง ให้ทหารกองเกินที่ร้องขอเข้าเป็นทหารกองประจำการ และทหารกองประจำการได้รับสิทธิเพิ่มเติม ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้³⁴

3.1 ให้เพิ่มข้อความในหมวด 1 ข้อ 5.5 และข้อ 7.1 แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 ต่อจากคำว่า “หนังสือแสดงความยินยอม” เป็น “หนังสือแสดงความยินยอมและรับรอง”

3.2 ให้ยกเลิกข้อความในหมวด 2 ข้อ 9.1 แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 และให้ใช้ความต่อไปนี้ “9.1 คณะกรรมการคัดเลือก เริ่มเรียกชื่อเข้าตรวจร่างกาย และวัดขนาดได้ตั้งแต่เวลา 06.00 นาฬิกา เป็นต้นไป และให้สิ้นสุดการคัดเลือกในเวลา 10.00 นาฬิกา หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วคณะกรรมการคัดเลือกจะพิจารณารับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ ที่ยื่นใบสมัครไว้หรือไม่ก็ได้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการคัดเลือก เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกพิจารณารับหรือไม่รับบุคคลใดแล้วคำตัดสินของคณะกรรมการคัดเลือกให้ถือเป็นที่สุด”

3.3 ให้ยกเลิกข้อความในหมวด 3 ข้อ 15.1 แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 ตั้งแต่ “ยกเว้นในส่วนพื้นที่กองทัพภาคที่ 3 จะรับเฉพาะแผนกทหารบกและทหารอากาศเท่านั้น” นอกนั้นคงเดิม

3.4 ให้เพิ่มข้อความในหมวด 3 ข้อ 15.2 แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 ต่อจากคำว่า “ผนวก ข” ความว่า “หรือยื่นพร้อมกับใบสมัครก็ได้เพื่อให้สัตติเขต / สัตติอำเภอ / สัตติอำเภอเสนอคณะกรรมการคัดเลือกลงชื่อในวันตรวจเลือก”

3.5 ให้ยกเลิกข้อความในผนวก ก ข้อ 4 แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “4. ผนวก ข หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของบิดา มารดา หรือผู้ใช้อำนาจปกครอง”

3.6 ให้เพิ่มข้อความในผนวก ข แห่งระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 เดิม “หนังสือแสดงความยินยอมของบิดา มารดา หรือผู้ใช้อำนาจปกครอง” เพิ่มข้อต่อจาก “ใ้ร้องขอ (สมัคร) เข้าเป็นทหาร

³⁴กองทัพบก, “ระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18-20 ปีบริบูรณ์ เข้ากองประจำการ โดยวิธีร้องขอ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544”, (กรุงเทพมหานคร : กองทัพบก, 2544), (อัดสำเนา).

กองประจำการ” ความว่า “และขอรับรองว่า นาย..... ไม่เป็นผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างเป็นผู้ต้องหา หรือจำเลยคดีอาญาหรืออยู่ในระหว่างถูกคุมประพฤติแต่อย่างใด” และเพิ่มข้อความ ในบรรทัด (ลงชื่อ) จากเดิม “(ลงชื่อ).....ผู้ให้ความยินยอม” แก้เป็น “(ลงชื่อ).....ผู้ให้ความยินยอมและรับรอง” ทั้งสองบรรทัด

3.7 ให้ยกเลิกข้อความในผนวก ก ใบนัดให้ไปตรวจร่างกายและวัดขนาด ย่อหน้าที่ 2 แห่งระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน “ให้มาแสดงตนต่อคณะกรรมการคัดเลือก ณ ที่.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ตั้งแต่เวลา 06.00 นาฬิกา ถึง 10.00 นาฬิกา เพื่อตรวจร่างกายและวัดขนาด ซึ่งคณะกรรมการคัดเลือกจะพิจารณารับเฉพาะผู้ที่อยู่ในหลักเกณฑ์เป็นทหารกองประจำการได้ และจะเข้ารับราชการในกองประจำการตั้งแต่วันที่ทางราชการกำหนด

หากคณะกรรมการคัดเลือกพิจารณาแล้ว ไม่รับเข้าเป็นทหารกองประจำการ ถ้าอายุยังไม่ถึง 21 ปี สามารถร้องขอ (สมัคร) ได้ในปีต่อไป แต่เมื่ออายุครบ 21 ปีบริบูรณ์ ในปีใดต้องไปเข้ารับการตรวจเลือกในเดือนเมษายนของปีนั้นตามปกติ”

3.8 ให้เพิ่มข้อความในคำชี้แจงประกอบผนวก จ ข้อ 1(15) แห่งระเบียบกองทัพบกกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ พ.ศ. 2543 ต่อจากข้อความเดิมว่า “ด้วยหมึกแดง” และเพิ่มข้อความในข้อ 2(23) ต่อจากข้อความเดิมความว่า “สำหรับผู้ที่สมัคร ในปีที่ผ่านมาแต่ไม่ได้รับการคัดเลือกให้หมายเหตุด้วยดินสอคำว่า “ปี.....ร้องขอ แต่มีผู้สมัครเกินจำนวน” และลงข้อความอื่น ๆ ที่ควรทราบ อาทิเช่น “ร้องขอ แผนก ทบ.” ขอสิทธิลดวันรับราชการ” “ไม่ขอสิทธิลดวันรับราชการ” และให้ผู้บันทึกลงชื่อกำกับไว้

4. เอกสารกองทัพบกขวนรู้ เรื่อง การตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการและการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ มีสาระสำคัญดังนี้

4.1 สิทธิและหน้าที่ของชายไทยที่ควรรู้เกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหาร

สิทธิและหน้าที่ของชายไทยที่ควรรู้เกี่ยวกับการเข้ารับราชการทหารตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พุทธศักราช 2497 ได้กำหนดหน้าที่และสิทธิของชายไทยที่พึงรู้และจะต้องปฏิบัติ ตาม ดังนี้

4.1.1 สิทธิในการลดวันรับราชการทหาร ข้าราชการกลาโหมพลเรือนชั้นสัญญาบัตร ข้าราชการตุลาการ คณะตุลาการศาลฎีกา ข้าราชการอัยการ ข้าราชการฝ่ายตุลาการซึ่งเป็นข้าราชการตุลาการชั้นตรี หรือเทียบเท่าข้าราชการพลเรือนชั้นตรีหรือเทียบเท่า พนักงานเทศบาลชั้นตรีหรือ

เทียบเท่า ผู้สำเร็จชั้นอุดมศึกษาหรือสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการรับรอง วิทยฐานะเทียบเท่า จับสลากถูกเป็นทหาร 1 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 6 เดือน

4.1.2 ผู้สำเร็จชั้นเตรียมอุดมศึกษาปีที่ 2 เทียบเท่า ผู้สำเร็จจากโรงเรียนอาชีวศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ ผู้สำเร็จวิชาชีพหลักสูตรไม่น้อยกว่า 3 ปี จากโรงเรียนอาชีวะที่ กระทรวงศึกษาธิการ จับสลากถูกเป็นทหาร 2 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 1 ปี

4.1.3 ผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหาร

- 1) ชั้นปีที่ 1 เป็นทหาร 1 ปี 6 เดือน ถ้าสมัครเป็นเพียง 1 ปี
- 2) ชั้นปีที่ 2 เป็นทหาร 1 ปี ถ้าสมัครเป็นเพียง 6 เดือน
- 3) ชั้นปีที่ 3 ขึ้นทะเบียนเป็นทหารแล้วปลดเป็นกองหนุน โดยไม่ต้องเข้ารับราชการ (ไม่ต้องไปรับการตรวจเลือกให้ติดต่อกับ รด. นำตัวขึ้นทะเบียน)
- 4) ผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหารจากต่างประเทศ ต้องให้ กระทรวงกลาโหมรับรองเทียบกับผู้สำเร็จการฝึกวิชาทหารของ รด. ก่อน แล้วจึงขอรับสิทธิตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง³⁵

4.2 หลักฐานสำคัญ

ใบรับรองผลการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด. 43) หรือที่เรียกว่า ใบผ่านการเกณฑ์ทหาร เป็นหลักฐานสำคัญที่ท่านจะต้องใช้แสดงต่อหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัท ห้างร้าน เอกชน เพื่อประโยชน์ในการสมัครเข้าทำงานหรือขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ เมื่อ บัตรฯ เดิมหมดอายุ

โปรดระวัง

ใช้ใบรับรองผลการตรวจเลือก (แบบ สด. 43) ปลอม มีความผิดติดคุก

ข้อสังเกต

ใบรับรองผลการตรวจเลือกที่ถูกต้อง ท่านจะต้องได้รับจากประธานกรรมการตรวจเลือกฯ ในวันตรวจเลือกฯ เท่านั้น หากท่านได้รับจากบุคคลอื่นหรือวันอื่น หรือได้รับ โดยมีได้รับการตรวจเลือกฯ แสดงว่าเป็นใบรับรองผลฯ ปลอม ซึ่งท่านจะมีความผิดต้องระวางโทษถึงจำคุก

³⁵ กองทัพบก, “เอกสารกองทัพบกชว.ร. เรื่อง การตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการ และการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ”, (กรุงเทพมหานคร : กองทัพบก, 2544), (อัครา).

ระวาง

อย่าหลงเชื่อการแอบอ้างหรือหลอกลวงของเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใดที่อ้างว่าจะช่วยเหลือให้ท่านพ้นจากการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารได้ เพราะนอกจากท่านจะได้รับใบรับรองผลฯ ปลอมแล้วท่านจะถูกดำเนินคดีตามความผิดอีกด้วย

4.4 หน้าที่และสิทธิของทหารกองเกิน

ผู้ที่อยู่ในกำหนดเข้ารับการตรวจเลือกในเมษายนของปี คือ

4.4.1 คนอายุ 21 ปีบริบูรณ์

4.4.2 คนอายุ 22 ปี ถึง 29 ปีบริบูรณ์ ที่ยังไม่เคยเข้ารับการตรวจเลือกและ / หรือผลการตรวจเลือกยังไม่เสร็จสิ้นไม่ว่ากรณีใด ๆ

4.4.3 นิสิต นักศึกษา นักเรียน ที่อยู่ในระหว่างศึกษาจะได้รับการผ่อนผัน

บุคคลดังกล่าวแล้วข้างต้นต้อง ไปปรับหมายเรียกที่อำเภอภูมิลำเนาทหาร และไปเข้ารับการตรวจเลือกตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในหมายเรียก

ให้ผู้ที่จะเข้ารับการตรวจเลือกนำไปสำคัญ (แบบ สด. 9) หมายเรียกฯ (แบบ สด. 35) บัตรประจำตัวประชาชน ประกาศนียบัตร หรือหลักฐานการศึกษาฯ ไปแสดงในวันตรวจเลือกด้วย

4.5 การตรวจโรคทหารกองเกินก่อนการตรวจเลือก

4.5.1 ผู้ที่จะเข้ารับการตรวจ โรค คือ ทหารกองเกินผู้ที่มีโรคที่น่าขัดต่อการรับราชการทหาร หรือได้ผ่านการตรวจ โรคจากโรงพยาบาลของส่วนราชการพลเรือนหรือเอกชนแล้ว

4.5.2 โรคที่ควรเข้ารับการตรวจ คือ โรคที่ขัดต่อการรับราชการทหาร ซึ่งไม่สามารถตรวจด้วยตาเปล่าหรือต้องใช้เครื่องมือพิเศษทำการตรวจ ได้แก่ โรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติของ ตา หู โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเลือดและอวัยวะสร้างเลือด โรกระบบหายใจ โรคของระบบสืบสาวะ โรค หรือความผิดปกติของกระดูก ข้อ และกล้ามเนื้อ โรคของต่อมไร้ท่อ และภาวะผิดปกติของเมตะบอลิซึม โรคติดเชื้อ โรคทางประสาทวิทยา โรคทางจิตเวช และโรคอื่น ๆ เช่น คับแฉะ เป็นคั้น

4.5.3 สถานที่เข้ารับการตรวจ คือ โรงพยาบาลสังกัด ทบ. 19 แห่ง ได้แก่

ส่วนกลาง : รพ. พระมงกุฎเกล้า (กรุงเทพฯ) รพ. อานันทมหิดล (ลพบุรี) รพ. ค่ายธนรัชต์ (ประจวบคีรีขันธ์) รพ.ร.ร. จ.ป.ร. (นครนายก)

ทภ. 1 รพ. ค่ายจักรพงษ์ (ปราจีนบุรี) รพ. ค่ายสุรสีห์ (กาญจนบุรี) รพ. ค่ายอดิศร (สระบุรี) รพ. ค่ายนวมินทราชินี (ชลบุรี)

ทท. 2 รพ. ถ่ายสุนารี (นครราชสีมา) รพ. ถ่ายสรรพสิทธิประสงค์ (อุบลราชธานี) รพ. ถ่ายวีรวัฒน์โยธิน (สุรินทร์) รพ. ถ่ายกฤษณ์สีวะรา (สกลนคร)

ทท. 3 รพ. ถ่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช (พิษณุโลก) รพ. ถ่ายจิระประวัดี (นครสวรรค์) รพ. ถ่ายสุรศักดิ์มนตรี (ลำปาง) รพ. ถ่ายกาวิละ (เชียงใหม่)

ทท. 4 รพ. ถ่ายวชิราวุธ (นครศรีธรรมราช) รพ. ถ่ายเสนาณรงค์ (สงขลา)

4.7.4 เอกสารที่ต้องนำไปให้คณะกรรมการแพทย์ทำการตรวจสอบ ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญ (แบบ สค. 9) และหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สค. 35) ฉบับจริง และสำเนาที่ลงนามรับรองแล้ว

4.6 สิทธิต่าง ๆ ที่ทหารกองเกินจะได้รับ

4.6.1 สิทธิในการยกเว้น ผู้มีสิทธิได้รับการยกเว้น เช่น พระภิกษุ สามเณร นักกรรม นักรบวิชาศาสนาอื่น ๆ ครู นักศึกษาวิชาทหาร (รค.) ฯลฯ เป็นต้น เมื่อได้รับอนุมัติให้ยกเว้นแล้วไม่ต้องไปแสดงตนในวันตรวจเลือก

4.6.2 สิทธิในการผ่อนผัน ทางราชการผ่อนผันให้แก่บุคคลต่อไปนี้ คือ

บุคคลที่จำเป็นต้องหาเลี้ยงบิดา มารดา ซึ่งไร้ความสามารถหรือพิการ ทุพพลภาพ หรือชราจนหาเลี้ยงชีพไม่ได้และ ไม่มีผู้อื่นเลี้ยงดู หรือต้องหาเลี้ยงบุตรซึ่งมารดาตายหรือหาเลี้ยงพี่ หรือน้อง ซึ่งหาเลี้ยงชีพไม่ได้และ ไม่มีผู้อื่นเลี้ยง

ผู้ที่ขอผ่อนผันประเภทนี้จะต้องยื่นคำร้องขอผ่อนผันต่อนายอำเภอและต้องขอผ่อนผันทุกปี

นิสิต นักศึกษา หรือนักเรียนในสถาบันการศึกษาที่กำหนดไว้ให้แจ้งต่อสถาบันการศึกษานั้น ๆ เพื่อดำเนินการขอผ่อนผันให้ต่อไป

ผู้ที่ผ่อนผันประเภทนี้จะต้อง ไปรับหมายเรียกฯ (แบบ สค. 35) และไปแสดงตนในวันตรวจเลือกด้วย หากปีใดมีคนส่งเข้าเป็นทหารพอที่จะได้รับสิทธิผ่อนผันไม่ต้องเป็นทหารเฉพาะปีนั้น สำหรับปีต่อไป ก็ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

4.6.3 ผู้ที่มาตรวจเลือกเห็นว่าสมควร ได้รับการยกเว้นหรือผ่อนผันต้องนำหลักฐานมาแสดงต่อคณะกรรมการตรวจเลือกก่อนจับสลาก มิฉะนั้นถือว่าหมดสิทธิ

4.6.4 ผู้ที่มาตรวจเลือกเห็นว่าการวัดขนาดของคนไม่ถูกต้องก็ให้คัดค้านในทันที เมื่อผ่านไปแล้วกรรมการอาจจะไม่พิจารณาให้

4.6.5 ผู้ที่ถูกกำหนดให้เป็นทหารเห็นว่าคณะกรรมการตรวจเลือกตัดสินใจผิดหรือไม่ยุติธรรม ให้ยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการชั้นสูง (ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัด

หรือผู้แทนเป็นประธานกรรมการและกรรมการอื่นอีก 2 นาย) ได้ทันที แต่ถ้ำถึงกำหนดที่จะต้องไป
เป็นทหารกองประจำการก็ให้เข้าเป็นทหารก่อนจนกว่าจะได้รับคำตัดสินของคณะกรรมการชั้นสูง

4.6.6 ทหารกองเกินที่ควมวุฒิ ม. 6 และร้องขอเข้ากองประจำการในวันตรวจ
เลือก มีสิทธิสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบก ร้อยละ 50 ของที่นั่งทั้งหมด

4.7 สิทธิของทหารกองประจำการที่จะได้รับ

การเป็นทหารกองประจำการนอกจากจะได้รับการปลูกฝังให้เป็นลูกผู้ชายอย่าง
ครบถ้วน และสมบูรณ์แล้ว ยังนับว่าเป็นผู้ที่มีความเสียสละอย่างสูงในการที่ได้เข้าไปรับใช้
ประเทศชาติ เพื่อร่วมปกป้องอธิปไตยของชาติบ้านเมือง สมควรได้รับการยกย่องสรรเสริญอย่างยิ่ง
สำหรับสิทธิทหารกองประจำการที่จะได้รับมีดังนี้

4.7.1 ในด้านความเป็นอยู่ ท่านจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างดีโดยใกล้ชิด
เช่น การกินอยู่ การกีฬา การพักผ่อน การรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้ได้ป่วย ตลอดเวลาที่เป็นทหาร
กองประจำการ

4.7.2 นอกจากนี้ยังได้รับเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน เครื่องใช้ประจำตัว ตามที่
ทางราชการกำหนด

4.7.3 ได้รับเบี้ยเลี้ยงวันละ 75 บาท / คน และเงินเดือนทหารกองประจำการ
เดือนละ 4,190 – 4,630 บาท เมื่ออยู่ในที่ตั้งหน่วย

4.7.4 ผู้ที่มีควมวุฒิ ม. 6 และร้องขอเข้ากองประจำการ มีสิทธิสมัครสอบ
คัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบก ในส่วนของกองทัพบก ตามที่ ทบ. กำหนด (ร้อยละ 50
ของที่นั่งศึกษาทั้งหมด)

4.7.5 ส่งเสริมให้เรียนเพิ่มเติม (กศน.) ถึงชั้นมัธยมปลาย

4.7.6 ฝึกอาชีพให้ก่อนปลดจากกองประจำการ 14 อาชีพ

5. ประกาศกองทัพบก เรื่อง **ชี้แจงการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 - 20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22-25
ปีบริบูรณ์ การคัดเลือก และการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการกองประจำการปี 2550**

กองทัพบก จะรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18-20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22-25 ปีบริบูรณ์เข้ารับ
ราชการทหารกองประจำการ ในห้วงวันที่ 3 มกราคม - 15 มีนาคม พ.ศ.2550 และจะคัดเลือกทหาร
กองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ ในห้วงวันที่ 1 - 11 เมษายน พ.ศ.2550 จึงขอประกาศให้

ประชาชนได้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับสมัคร และการตรวจเลือกทหารฯ ดังต่อไปนี้³⁶

5.1 การรับสมัครและการคัดเลือกทหารกองเกินอายุ 18 - 20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22 - 25 ปีบริบูรณ์ เข้ารับราชการทหารกองประจำการ

ทหารกองเกินที่มีอายุ 18-20 ปีบริบูรณ์ (ผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2532 - 2530) และอายุ 22 - 25 ปีบริบูรณ์ ที่ผ่านการตรวจเลือกแล้ว แต่ไม่ถูกเข้ากองประจำการ (ผู้ที่เกิดในปี พ.ศ.2528 - 2525) หากมีความประสงค์จะสมัครเข้ารับราชการทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ ตามประกาศกระทรวงกลาโหม สามารถยื่นใบสมัครได้ที่หน่วยสถิติเขต/อำเภอ/กิ่งอำเภอ ได้ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม เป็นต้นไป และจะสิ้นสุดการรับสมัครในวันที่ 15 มีนาคม 2550 (เอกสารประกอบการรับสมัครสอบถามได้ที่หน่วยสถิติเขต/อำเภอ / กิ่งอำเภอ ทุกแห่ง) เมื่อได้ยื่นใบสมัครและรับใบนัดให้ไปตรวจร่างกาย และวัดขนาด ก็ให้ไปแสดงตนต่อคณะกรรมการคัดเลือก ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในใบนัด

คณะกรรมการคัดเลือก จะทำการคัดเลือกทหารกองเกินอายุ 18 - 20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22 - 25 ปีบริบูรณ์ ก่อนทำการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ โดยจะคัดเลือกคนที่มีร่างกายสมบูรณ์ดี มีขนาดรอบตัวตั้งแต่ 76 เซนติเมตร ขึ้นไปในเวลาหายใจออก และมีขนาดสูงตั้งแต่ 1 เมตร 60 เซนติเมตร ขึ้นไป เข้ารับราชการเป็นทหารกองประจำการในพลัดที่ 1 แผนกทหารบก ทหารเรือและทหารอากาศ ถ้ามีผู้ร้องขอมากกว่าจำนวนที่ทางราชการต้องการก็ให้จับฉลาก

ทหารกองเกินอายุ 18 - 20 ปีบริบูรณ์ และอายุ 22 - 25 ปีบริบูรณ์ ที่มีคุณวุฒิพิเศษจะได้รับสิทธิวันรับราชการทหารกองประจำการเช่นเดียวกับ ผู้ที่ร้องขอเข้ารับราชการทหารกองประจำการอายุ 21 ปีทุกประการ โดยสามารถยื่นคำร้องขอสิทธิลดวันรับราชการ ได้ตั้งแต่วันที่ยื่นใบสมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการ และในวันที่ทำการคัดเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะขอสิทธิลดวันรับราชการทหารน้อยกว่า 2 ปี ก็จะต้องยื่นคำร้องขอสิทธิลดวันรับราชการทหารน้อยกว่า 2 ปี ก็จะต้องยื่นคำร้องขอสิทธิไว้เป็นหลักฐานด้วย ผู้สมัครเข้าเป็นทหารกองประจำการที่มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และอายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิ

³⁶ กองทัพบก, “ประกาศกองทัพบก เรื่อง ซึ่งแจ้งการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18-20 ปีบริบูรณ์และอายุ 22-25 ปีบริบูรณ์ การคัดเลือก และการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการกองประจำการปี 2550”, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2543), (อัคราณา).

สมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบก ในปี 2551 ในอัตราส่วน (โควตา) ร้อยละ 40 - 50 ของจำนวนที่นั่งศึกษานักเรียนนายสิบทหารบกทั้งหมด (แต่ต้องสอบได้ตามหลักเกณฑ์ที่ กรมยุทธศึกษาทหารบก กำหนด) ผู้ที่ร้องขอเข้ากองประจำการแผนกทหารอากาศ มีสิทธิสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนจ่าอากาศในอัตราส่วน (โควตา) ที่กองทัพอากาศกำหนด ในแต่ละปีผู้ที่ร้องขอเข้ากองประจำการแผนกทหารเรือจะมีสิทธิสมัครสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนจ่าทหารเรือ โดยกองทัพเรือได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนพิเศษแก่ผู้ที่ร้องขอ ตามระยะเวลาที่รับราชการตามที่กองทัพเรือกำหนดในแต่ละปี

5.2 การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ

สำหรับผู้ที่อยู่ในกำหนดต้องไปเข้ารับการตรวจเลือกในเดือนเมษายน พ.ศ. 2550 คือ คนที่เกิด พ.ศ. 2529 และคนที่เกิด พ.ศ. 2521 ถึง พ.ศ. 2528 ซึ่งยังไม่เคยเข้ารับการตรวจเลือก และหรือผู้ที่ได้รับการผ่อนผันในกรณีต่าง ๆ บุคคลดังกล่าวนี้ให้ไปติดต่อขอรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหารจากเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเขต หรือที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ ซึ่งเป็นภูมิลำเนาทหารของตนตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

ในวันตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ ขอให้ผู้ที่จะต้องไปเข้ารับการตรวจเลือก นำใบสำคัญทหารกองเกิน บัตรประจำตัวประชาชน หมายเรียกเข้ารับราชการทหาร และประกาศนียบัตรหรือหลักฐานการศึกษา ไปแสดงต่อคณะกรรมการตรวจเลือก

ผู้ใดหลีกเลี่ยงหรือขัดขืนไม่ได้รับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร หรือไม่ไปเข้ารับการตรวจเลือกหรือไปแต่ไม่เข้ารับการตรวจเลือก หรือไม่อยู่จนการตรวจเลือกแล้วเสร็จจะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย สำหรับวิธีการตรวจเลือกคนส่งเข้ากองประจำการนั้น คณะกรรมการตรวจเลือกจะคัดเลือกคนที่ร่างกายสมบูรณ์ดี มีขนาดรอบตัวตั้งแต่ 76 เซนติเมตร ขึ้นไปในเวลาหายใจออกและมีขนาดสูงตั้งแต่ 1 เมตร 60 เซนติเมตร ขึ้นไปก่อน ถ้ามีจำนวนมากกว่าที่ทางราชการต้องการก็ให้จับสลาก

ในระหว่างการตรวจร่างกายหรือวัดขนาด หากผู้เข้ารับการตรวจเลือกเห็นว่าคณะกรรมการตรวจเลือกปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือมีข้อสงสัยประการใดก็ให้คัดค้าน หรือสอบถามในขณะนั้นได้ สำหรับผู้ที่ถูกเข้ากองประจำการหากเห็นว่าคณะกรรมการตรวจเลือกตัดสินไม่ถูกต้องหรือไม่ยุติธรรมก็ให้ยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการชั้นสูงเพื่อพิจารณาใหม่ได้

ผู้ที่ผ่านการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการแล้วทุกคนจะได้รับใบรับรองผลการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (แบบ สด. 43) โดยประธานกรรมการตรวจเลือกจะเป็นผู้มอบให้ในวันตรวจเลือก หากได้รับจากบุคคลอื่นหรือวันอื่น หรือได้รับโดยมิได้เข้ารับการตรวจเลือกถือว่าเป็นเอกสารปลอม ซึ่งไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับนักเรียน นิสิต / นักศึกษา ที่

ไต่ยื่นความประสงค์ขอผ่อนผันแจ้งต่อสถาบันการศึกษาไว้แล้วนั้น มีหน้าที่ต้องไปรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร และจะต้องไปแสดงตนต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือกเข้ารับราชการทหาร และจะต้องไปแสดงตนต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ และตามกำหนดในหมายเรียกเข้ารับราชการทหารด้วย

ผู้ที่ประสงค์จะสละสิทธิจากการยกเว้นหรือผ่อนผันเพื่อเข้ารับการตรวจเลือก ให้ยื่นร้องขอสละสิทธิต่อคณะกรรมการตรวจเลือก ก่อนเวลา 12.00 นาฬิกา ของวันตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษจะได้รับสิทธิลดวันรับราชการทหารกองประจำการน้อยกว่า 2 ปี เช่น ผู้ที่สำเร็จประโยคมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไป ต้องนำหลักฐานไปแสดงต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ โดยยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่รับคำร้องพร้อมกับแนบหลักฐานแสดงคุณสมบัติไปด้วย ในการนี้คณะกรรมการตรวจเลือกจะออกใบรับหลักฐานมอบให้แก่ผู้ที่ยื่นคำร้องไว้

ผู้ที่มีความประสงค์จะสมัครเข้ารับราชการทหารกองประจำการแผนกทหารบก ทหารเรือ หรือทหารอากาศ ตามที่การเรียกและส่งคนเข้ากองประจำการในท้องที่นั้น ๆ ซึ่งมีคุณสมบัติสำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และอายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิสมัครสอบเข้าเป็นนักเรียนนายสิบทหารบก นักเรียนจ่าทหารเรือ และนักเรียนจ่าอากาศ ให้ร้องขอต่อคณะกรรมการตรวจเลือกในวันตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการ ได้ตั้งแต่ถูกเรียกชื่อครั้งแรก และเรื่อยไปจนถึงก่อนการจับสลาก

ผู้ที่รู้หรือสงสัยว่าตนเองมีโรคที่น่าจะขัดต่อการรับราชการทหาร สามารถไปขอรับการตรวจโรคได้ที่โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก จำนวน 19 แห่ง ตามที่กองทัพกำหนด โดยให้นำหมายเรียกเข้ารับราชการไปแสดงด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อทางราชการและตัวทหารกองเกินเอง สำหรับกลุ่มอาการ โรคและโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่รับตรวจโรค ขอให้สอบถามรายละเอียดได้ที่ แผนกสัตตคิกองทัพบก แผนกสัตตคิกจังหวัด และหน่วยสัตตคิเขต / อำเภอ / กิ่งอำเภอ ทุกแห่ง หรือโทรศัพท์สอบถามได้ที่กองการสัตตคิ หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง หมายเลข 0-2223-3259, 0-2223-3421

เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทหารกองเกินทุกคน หากผู้ใดทราบว่ามี การช่วยเหลือกัน ในทางทุจริตเพื่อหลีกเลี่ยง ไม่ต้องเข้ารับราชการทหาร โปรดให้ความร่วมมือและแจ้งรายละเอียด อันมีหลักฐานสามารถที่จะสอบสวนเอาความผิดได้ไปที่ ตู้ ปณ. 2-191 กรุงเทพมหานคร 10200 เพื่อ กองทัพบกจะได้ติดต่อสอบสวนดำเนินคดีแก่ผู้ที่ประพฤตินั้นต่อไป โดยจะสงวนชื่อบุคคลผู้หวังดีไว้เป็นความลับ และขอย้ำได้หลงเชื่อว่าจะมีผู้ใดช่วยเหลือโดยมอบใบรับรองผลการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด. 43) ให้ท่านได้ หากท่านไม่ได้เข้ารับการตรวจเลือกฯ เพราะนอกจาก

ท่านจะได้รับใบรับรองผลการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารปลอมแล้วยังมีความผิดตามกฎหมาย อีกด้วย

ในที่สุดนี้ กองทัพบกหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทหารกองเกินที่อยู่ในกำหนดเรียกเข้ารับการตรวจเลือกทุกคน จะสำนึกถึงหน้าที่อันสำคัญยิ่งของลูกผู้ชายไทย ในอันที่จะปฏิบัติตามกฎหมายรับราชการทหาร โดยไปแสดงตนเข้ารับการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหารกองประจำการตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยพร้อมเพรียงกัน และขอขอบคุณผู้ที่ร้องขอเข้ารับราชการทหารทุกคนที่ให้ความไว้วางใจต่อกองทัพในอันที่จะเข้ารับการศึกษาให้มีระเบียบ วินัย เป็นกำลังสำคัญของชาติไทยต่อไป ประกาศ ณ วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549

2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	อำเภอพระนครศรีอยุธยา
คำขวัญอำเภอ	เมืองหลวงเก่า ชนเผ่าโบราณ สืบสานงานท้องถิ่นแผ่นดินมรดกโลก
ประวัติความเป็นมา	อำเภอพระนครศรีอยุธยา เดิมมีชื่อว่า "อำเภอรอบกรุง" ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2440 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "อำเภอกองเก่า" และเมื่อปี พ.ศ.2475 เปลี่ยนชื่ออีกครั้งหนึ่งเป็น "อำเภอพระนครศรีอยุธยา"
สถานที่ตั้ง	ถนนโรจนะ ตำบลหอรัตนไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	จดจังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	จดจังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	จดจังหวัดนครปฐม และจังหวัดสุพรรณบุรี
เนื้อที่/พื้นที่	130.58 ตร.กม
สภาพภูมิอากาศ	ทั่วไปมีลักษณะร้อนชื้น อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม 2 ชนิด ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือในฤดูหนาวและลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ในฤดูฝน

ข้อมูลการปกครอง

การปกครองอำเภอพระนครศรีอยุธยาแบ่งการปกครองออกเป็น ตำบล 16 แห่ง เทศบาล 2 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง, เทศบาลเมือง 1 แห่ง) หมู่บ้าน 120 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 14 แห่ง ส่วนราชการส่วนภูมิภาคที่สังกัดอำเภอพระนครศรีอยุธยา และฝากการบังคับบัญชาไว้กับอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. สำนักงานอำเภอพระนครศรีอยุธยา
2. สำนักงานเกษตรอำเภอพระนครศรีอยุธยา
3. สำนักงานประมงอำเภอพระนครศรีอยุธยา
4. สำนักงานปศุสัตว์อำเภอพระนครศรีอยุธยา
5. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพระนครศรีอยุธยา
6. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพระนครศรีอยุธยา
7. สำนักงานวัฒนธรรมอำเภอพระนครศรีอยุธยา
8. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอพระนครศรีอยุธยา
9. หน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา

ด้านการคมนาคม

ทางบก รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข สายเอเชียA1 ห่างจาก กรุงเทพฯ ๗ 74 กิโลเมตร
 รถไฟ ห่างจาก กรุงเทพฯ ๗ 72 กิโลเมตร
 ทางน้ำ ขนส่งทางแม่น้ำเจ้าพระยา³⁷

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชาวลิต อะหมัด ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ความพึงพอใจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่า อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน ยกเว้น เพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา³⁸

³⁷อำเภอเมืองพระนครศรีอยุธยา, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี 2551, บรรยายสรุป. (อัดสำเนา).

³⁸เชาวลิต อะหมัด, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2546, 156 หน้า.

ประสิทธิ์ชัย อิ่มอักษร ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วของกองทัพบกกองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 31 รักษาพระองค์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วของกองทัพบก กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบรักษาพระองค์ อยู่ในระดับสูง เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตาม การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน³⁹

ทิพอักษร จันทร์ศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน⁴⁰

ศุภวุฒิ สังข์อ่อน ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทราบสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของนายตำรวจ และเปรียบเทียบสภาพขวัญและกำลังใจกับภูมิหลังบางประการของนายตำรวจระดับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยทางด้านความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพของงานเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรม สักดิ์ศรีของอาชีพ รายได้และสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัย สภาพขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และนายตำรวจที่มีภูมิหลังทางด้านระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนตำรวจ อายุ วุฒิ การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสภาพขวัญและกำลังใจ ไม่แตกต่างกัน⁴¹

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี อยู่ใน

³⁹ประสิทธิ์ชัย อิ่มอักษร, “ความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วของกองทัพบกกองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 31 รักษาพระองค์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2547, 129 หน้า.

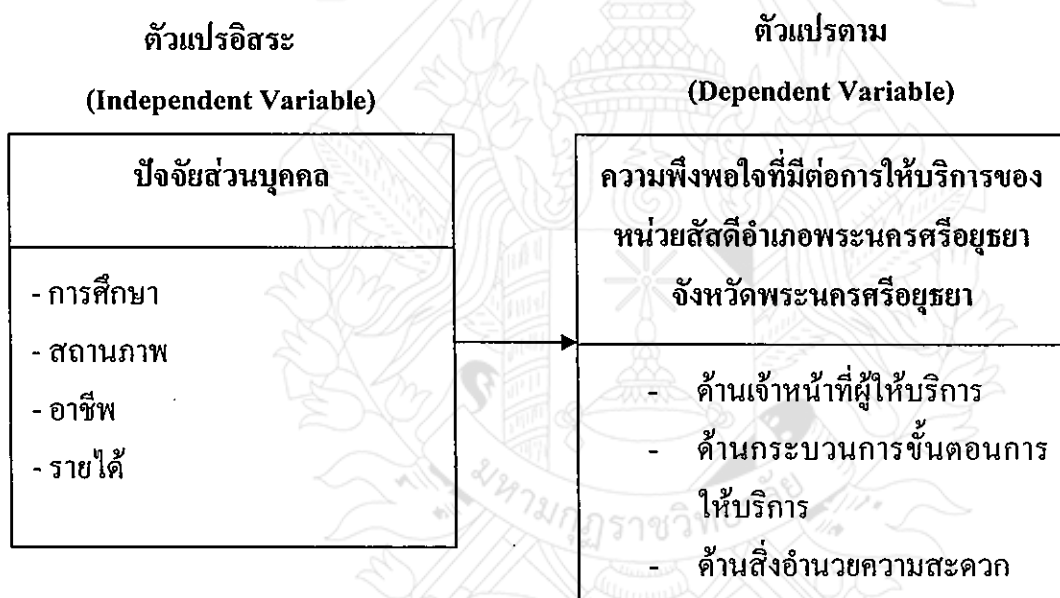
⁴⁰ทิพอักษร จันทร์ศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2546, 98 หน้า.

⁴¹ศุภวุฒิ สังข์อ่อน, “ขวัญของข้าราชการตำรวจ”, รายงานการวิจัย, (กองบัญชาการศึกษา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ), 2545, 95 หน้า.

ระดับดี เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตาม การศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาล จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05⁴²

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับพึงพอใจโดยเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ เป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และกำหนดรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพอักษร จันทร์ศิริ⁴³ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดและตัวแปรดัง โครงสร้างต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิด

⁴²อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 165 หน้า.

⁴³ทิพอักษร จันทร์ศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี”, ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือประชากรที่มารับบริการเกี่ยวกับงานการสัสดี หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยาและอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 800 คน¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการเกี่ยวกับงานการสัสดี หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยาและอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด

¹เจ้าหน้าที่งานสัสดี, “สถิติผู้ใช้บริการงานสัสดี ประจำเดือน มกราคม 2552”, (พระนครศรีอยุธยา : หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา, 2552), (อัดสำเนา).

พระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 800 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเปิดตารางการสุ่มตัวอย่างของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)² ที่มีจำนวนประชากร 800 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 260 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการจนครบตามจำนวนที่กำหนด 260 ชุด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามด้านปัจจัยบุคคล ได้แก่ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 8 ข้อ |
| 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 7 ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 7 ข้อ |
| รวมทั้งสิ้น | 22 ข้อ |

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale³ ซึ่งจะมีคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (Rating Scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือกในการให้คะแนน ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มาก
3	คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	น้อย
1	คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

²สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), หน้า 176-177.

³ชานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี อินเทอร์เน็ต จำกัด, 2549), หน้า 76.

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดแบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ช่วง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์การให้คะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกณฑ์การวัดระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับ⁴ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	หมายถึง	ระดับสูง

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

3.4.2 สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการวิจัยและสอดคล้องกับนิยามศัพท์

3.4.3 นำเครื่องมือที่เสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและชัดเจน

⁴Best, อังโน นายวินัย พุ่มบุณยกริก, “การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา, สารนิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร), 2547, หน้า 53.

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเพื่อดูความถูกต้องและชัดเจนในการใช้ภาษาโดยต้องปรับข้อความใหม่ก่อนนำไปใช้จริงซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้แก่

1. ผศ.ดร. ไพโรจน์ บัวสุข

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. พันโท ประจักษ์ สมเนตร

ตำแหน่ง : ศาสตราจารย์อำนวยการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. คุณ กรรณิกา จันทราสุทธิ

ตำแหน่ง : นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

3.4.5 นำเครื่องมือที่ได้รับคืนจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ตามวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) หรือ IOC^s ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่

+1 แนใจว่าสอดคล้อง,

0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC เท่ากับ 0.938 ซึ่งมีค่าดัชนีมากกว่า 0.67 จึงมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.4.6 นำเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและปรับปรุงแล้วนำมาทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ท่าน ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มา

¹ ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณฺ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 65.

ขอรับบริการหน่วยงานสถิติอำเภอบางปะหัน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (@ - Coefficient)⁶ ใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร } @ = \frac{k}{k-1} \left(\frac{1 - s^2_1}{s^2_x} \right)$$

เมื่อ @ แทนค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา
 k แทนค่า จำนวนข้อสอบทั้งหมด
 s^2_1 แทนค่า ผลรวมของค่า ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s^2_x แทนค่า ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ได้ค่าความเชื่อมั่น หรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.934

3.4.7 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมทวชิราลงกรณราชวิทยาลัย และนำเสนอหัวหน้าหน่วยงานสถิติเพื่ออนุมัติ

3.5.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม- เมษายน 2552 โดยผู้วิจัยอธิบายและควบคุมการตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

3.5.3 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจากประชาชนซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดแล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

⁶ กัลยา วาณิชบัญชา, การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), หน้า 449.

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นประเภทดังนี้

3.6.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐานคือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงาน สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วย สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วย สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรอิสระนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)⁷

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

P แทนค่าร้อยละ

X แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N แทนจำนวนประชากร

⁷นิภา เมธธาวิรัช, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543), หน้า

2. การหาค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean)⁸

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

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ แทนผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N แทนจำนวนประชากร

3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁹

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum fX^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fX^2$ แทน ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับยกกำลังสอง

$(\sum fx)^2$ แทน ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

⁸สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2548), หน้า 55.

⁹ล้วน สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุวีระยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหน่วยงาน สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติ Chi-square¹⁰ ดังนี้

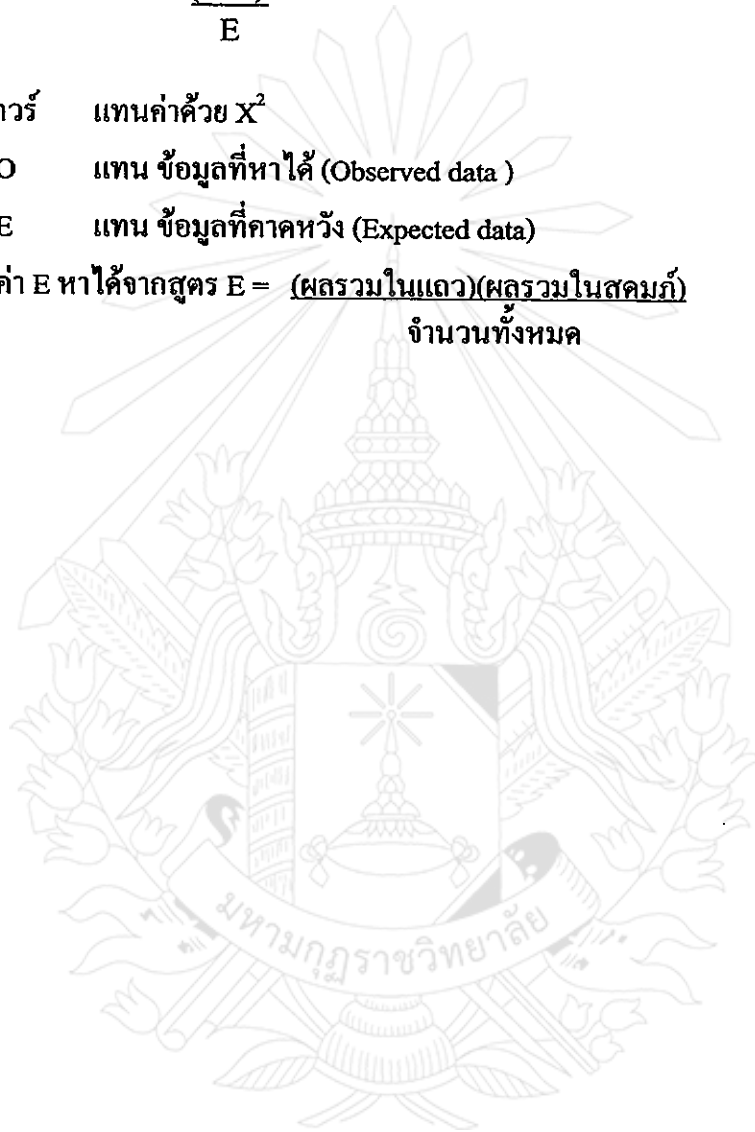
$$X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

ไคว-สแควร์ แทนค่าด้วย X^2

O แทน ข้อมูลที่หาได้ (Observed data)

E แทน ข้อมูลที่คาดหวัง (Expected data)

ค่า E หาได้จากสูตร $E = \frac{(\text{ผลรวมในแถว})(\text{ผลรวมในสดมภ์})}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$



¹⁰วิเชียร ประเสริฐและบัณฑิต บุญสนอง, ระเบียบวิธีวิจัย, (ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์, 2549), หน้า 119.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อรวบรวมและศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานสวัสดิการจำนวน 260 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของข้อมูล สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi-square)

ตอนที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency)

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df.	แทน	ขั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
X^2	แทน	ค่า Chi-square

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และสถิติร้อยละ (Percentage) ตามรายละเอียดในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา/เทียบเท่า	32	12.3
ปริญญาตรี	65	25.0
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	79	30.4
มัธยมศึกษาปีที่ 6/เทียบเท่า	84	32.3
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 4.1 จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/เทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปริญญาตรี จำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 และอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หม้าย/หย่าร้าง	10	3.8
สมรส	78	30.0
โสด	172	66.2
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาสมรสจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 หม้าย/หย่าร้างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	7	2.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	18	6.9
เกษตรกรรวม	19	7.3
ค้าขาย	21	8.1
รับจ้าง	91	35.0
นักศึกษา	104	40.0
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษาจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ค้าขาย 21 คนคิดเป็นร้อยละ 8.1 เกษตรกรรวม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และ และ รับราชการจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 20,001 บาท	7	2.7
15,000-20,000 บาท	9	3.5
10,001-15,000 บาท	17	6.5
5,001-10,000 บาท	82	31.5
ต่ำกว่า 5,001 บาท	145	55.8
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และ 5,001-10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ 15,000-20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ มากกว่า 20,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)
มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.508	สูง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.548	สูง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.554	สูง
รวม	4.13	0.490	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย
สวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อ
พิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี เป็นมิตร	4.25	0.716	สูง
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.30	0.636	สูง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ให้ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.24	0.639	สูง
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.45	0.641	สูง
5. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.09	0.666	สูง
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.23	0.685	สูง
7.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.35	0.678	สูง
8. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.24	0.668	สูง
รวม	4.27	0.508	สูง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.85	0.754	สูง
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.16	0.688	สูง
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.17	0.690	สูง
4. มีแผนผังลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	4.10	0.744	สูง
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	4.07	0.668	สูง
6. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	0.695	สูง
7. มีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ	4.18	0.708	สูง
รวม	4.07	0.547	สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละขั้นตอนมีความชัดเจนในให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีแผนผังลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัตตภัณฑ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	3.91	0.763	สูง
2.จัดสรรเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม	3.88	0.756	สูง
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.07	0.702	สูง
4. มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ ที่เหมาะสม	4.23	0.705	สูง
5. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.91	0.722	สูง
6. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	4.16	0.690	สูง
7. สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	4.09	0.643	สูง
รวม	4.04	0.554	สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัตตภัณฑ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ และเหมาะสม อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติไควสแคว์ (Chi-square)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ Chi-square ซึ่งมีผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายได้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0 .0%	32 12.3%	228 87.7%	260 100.0%
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0 .0%	60 23.1%	200 76.9%	260 100.0%
รวม	0 .0%	39 15.0%	221 85.0%	260 100.0%

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียงลำดับจากความพึงพอใจสูงไปต่ำดังนี้ โดยรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับสูง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ระดับต่ำไม่มี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 ปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ปานกลาง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 ปานกลาง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	0 .0%	15 19.0%	64 81.0%	67 100.0%
มัธยมศึกษาปีที่ 6/เทียบเท่า	0 .0%	15 17.9%	69 82.1%	58 100.0%
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0 .0%	2 6.2%	30 93.8%	33 100.0%
ปริญญาตรี	0 .0%	7 10.8%	58 89.2%	113 100.0%
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
รวม	0 .0%	39 15.0%	221 85.0%	260 100.0%

$X^2 = 4.357$

df. = 3

Sig.=0.225

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคือการศึกษามีผลต่อ
ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์ในแต่ละด้านซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.11 – 4.13
ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ

การศึกษา	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	0 .0%	13 16.5%	66 83.5%	79 100.0%
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ เทียบเท่า	0 .0%	9 10.7%	75 89.3%	84 100.0%
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0 .0%	2 6.2%	30 93.8%	32 100.0%
ปริญญาตรี	0 .0%	8 12.3%	57 87.7%	65 100.0%
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
รวม	0 .0%	32 12.3%	228 87.7%	260 100.0%

$\chi^2=2.545$

df.= 3

Sig.= 0.467

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั่น
คือการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

การศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	0 .0%	18 22.8%	61 77.2%	79 100.0%
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ เทียบเท่า	0 .0%	17 20.2%	67 79.8%	84 100.0%
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0 .0%	5 15.6%	27 84.4%	32 100.0%
ปริญญาตรี	0 .0%	12 18.5%	53 81.5%	65 100.0%
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
รวม	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%

$X^2 = 0.865$

df = 3

Sig. = 0.834

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ นั่นคือการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	0 .0%	14 17.7%	65 82.3%	79 100.0%
มัธยมศึกษาปีที่ 6/เทียบเท่า	0 .0%	22 26.2%	62 73.8%	84 100.0%
อนุปริญญา/เทียบเท่า	0 .0%	6 18.8%	26 81.2%	32 100.0%
ปริญญาตรี	0 .0%	18 27.7%	47 72.3%	65 100.0%
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
รวม	0 .0%	60 23.1%	200 76.9%	260 100.0%

$X^2=2.853$

df.= 3

Sig.=0.415

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น
คือการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานที่ 2 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
โสด	0 .0%	17 9.9%	155 90.1%	172 100.0%
สมรส	0 .0%	18 23.1%	60 76.9%	78 100.0%
หม้าย/หย่าร้าง	0 .0%	4 40.0%	6 60.0%	10 100.0%
รวม	0 .0%	39 15.0%	221 85.0%	260 100.0%

$X^2 = 12.424$

df. = 2

Sig. = 0.002

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคือสถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์ในแต่ละด้านซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.15 – 4.17 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ

สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
โสด	0 .0%	12 7.0%	160 93.0%	172 100.0%
สมรส	0 .0%	17 21.8%	61 78.2%	78 100.0%
หม้าย/หย่าร้าง	0 .0%	3 30.0%	7 70.0%	10 100.0%
รวม	0 .0%	32 12.3%	228 87.7%	260 100.0%

$X^2=13.934$

df. = 2

Sig.=0.001

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั่น
คือ สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
โสด	0 .0%	24 14.0%	148 86.0%	172 100.0%
สมรส	0 .0%	23 29.5%	55 70.5%	78 100.0%
หม้าย/หย่าร้าง	0 .0%	5 50.0%	5 50.0%	10 100.0%
รวม	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%

$X^2=13.934$

df. = 2

Sig.= 0.001

จากตารางที่ 4.16 พบว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ
ให้บริการ นั่นคือ สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
สวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
โสด	0 .0%	24 14.0%	148 86.0%	172 100.0%
สมรส	0 .0%	23 29.5%	55 70.5%	78 100.0%
หม้าย/หย่าร้าง	0 .0%	5 50.0%	5 50.0%	10 100.0%
รวม	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%

$X^2 = 5.795$

df. = 2

Sig. = 0.055

จากตารางที่ 4.17 พบว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวย
ความสะดวก นั่นคือ สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ค้าขาย	0 .0%	5 23.8%	16 76.2%	21 100.0%
รับจ้าง	0 .0%	19 20.9%	72 79.1%	91 100.0%
เกษตรกรกรม	0 .0%	5 26.3%	14 73.7%	19 100.0%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0 .0%	3 16.7%	15 83.3%	18 100.0%
รับราชการ	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
นักศึกษา	0 .0%	6 5.8%	98 94.2%	104 100.0%
รวม	0 .0%	39 15.0%	221 85.0%	260 100.0%

$X^2 = 12.646$

df. = 5

Sig. = 0.027

จากตารางที่ 4.18 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคืออาชีพมีผลต่อความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์ในแต่ละด้านซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.19 – 4.21 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ค้าขาย	0 .0%	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
รับจ้าง	0 .0%	17 18.7%	74 81.3%	91 100.0%
เกษตรกร	0 .0%	4 21.1%	15 78.9%	19 100.0%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0 .0%	4 22.2%	14 77.8%	18 100.0%
รับราชการ	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
นักศึกษา	0 .0%	3 2.9%	101 97.1%	104 100.0%
รวม	0 .0%	32 12.3%	228 87.7%	260 100.0%

$X^2=15.068$

df. = 5

Sig.= 0.010

จากตารางที่ 4.19 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วย สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั่นคืออาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
 สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอน
 การให้บริการ

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ค้าขาย	0 .0%	7 33.3%	14 66.7%	21 100.0%
รับจ้าง	0 .0%	22 24.2%	69 75.8%	91 100.0%
เกษตรกรกรรม	0 .0%	6 31.6%	13 68.4%	19 100.0%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0 .0%	4 22.2%	14 77.8%	18 100.0%
รับราชการ	0 .0%	0 .0%	7 100.0%	7 100.0%
นักศึกษา	0 .0%	13 12.5%	91 87.5%	104 100.0%
รวม	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%

$X^2=10.379$

df. = 5

Sig.= 0.065

จากตารางที่ 4.20 พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
 การให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ
 ขั้นตอนการให้บริการ นั่นคืออาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
 สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ค้าขาย	0 .0%	6 28.6%	15 71.4%	21 100.0%
รับจ้าง	0 .0%	25 27.5%	66 72.5%	91 100.0%
เกษตรกร	0 .0%	4 21.1%	15 78.9%	19 100.0%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0 .0%	3 16.7%	15 83.3%	18 100.0%
รับราชการ	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
นักศึกษา	0 .0%	21 20.2%	83 79.8%	104 100.0%
รวม	0 .0%	60 23.1%	200 76.9%	260 100.0%

$\chi^2 = 2.600$

df. = 5

Sig. = 0.761

จากตารางที่ 4.21 พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคืออาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

รายได้	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่า 5,001 บาท	0 .0%	20 13.8%	125 86.2%	145 100.0%
5,001-10,000 บาท	0 .0%	9 11.0%	73 89.0%	82 100.0%
10,001-15,000 บาท	0 .0%	8 47.1%	9 52.9%	17 100.0%
15,000-20,000 บาท	0 .0%	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
มากกว่า 20,001 บาท	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
รวม	0 .0%	39 15.0%	221 85.0%	260 100.0%

$\chi^2 = 15.020$

df. = 4

Sig.=0.005

จากตารางที่ 4.22 พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั่นคือรายได้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อําเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์ในแต่ละด้านซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.23 – 4.25 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
 สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายได้	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่า 5,001 บาท	0 .0%	15 10.3%	130 89.7%	145 100.0%
5,001-10,000 บาท	0 .0%	7 8.5%	75 91.5%	82 100.0%
10,001-15,000 บาท	0 .0%	7 41.2%	10 58.8%	17 100.0%
15,000-20,000 บาท	0 .0%	2 22.2%	7 77.8%	9 100.0%
มากกว่า 20,001 บาท	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
รวม	0 .0%	32 12.3%	228 87.7%	260 100.0%

$X^2=15.570$

df. = 4

Sig.= 0.004

จากตารางที่ 4.23 พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
 หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั่นคือ
 รายได้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอ
 พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
 สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอน
 การให้บริการ

รายได้	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่า 5,001 บาท	0 .0%	29 20.0%	116 80.0%	145 100.0%
5,001-10,000 บาท	0 .0%	12 14.6%	70 85.4%	82 100.0%
10,001-15,000 บาท	0 .0%	9 52.9%	8 47.1%	17 100.0%
15,000-20,000 บาท	0 .0%	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
มากกว่า 20,001 บาท	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
รวม	0 .0%	52 20.0%	208 80.0%	260 100.0%

$\chi^2=10.379$

df. = 5

Sig. = 0.009

จากตารางที่ 4.24 พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ
 ขั้นตอนการให้บริการ นั่นคือรายได้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วย
 สัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายได้	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	รวม
ต่ำกว่า 5,001 บาท	0 .0%	41 28.3%	104 71.7%	145 100.0%
5,001-10,000 บาท	0 .0%	12 14.6%	70 85.4%	82 100.0%
10,001-15,000 บาท	0 .0%	5 29.4%	12 70.6%	17 100.0%
15,000-20,000 บาท	0 .0%	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
มากกว่า 20,001 บาท	0 .0%	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
รวม	0 .0%	60 23.1%	200 76.9%	260 100.0%

$X^2 = 6.916$

df. = 4

Sig. = 0.140

จากตารางที่ 4.25 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั่นคือ รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการรวบรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม	15
2	เป็นกันเองสร้างความประทับใจ	10
3	มีมารยาท พุดจาสุภาพ อธิบายดี	10
4	แต่งกายเรียบร้อย	9
5	ให้ความสะดวกรวดเร็วดี	9
6	ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	5
	รวม	58

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 58 ท่าน แสดงข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม รองลงมาคือการเป็นกันเองสร้างความประทับใจ มีมารยาท พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย ให้ความสะดวกรวดเร็วดี ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการรวบรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	15
2	การทำงานเป็นระบบมีขั้นตอน	9
3	มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	9
4	ใช้เวลาเหมาะสมในการให้บริการ	7
5	ให้บริการอย่างเสมอภาค	5
	รวม	45

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 45 ท่านมีข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
โดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุดคือ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือการทำงานเป็นระบบมี
ขั้นตอน มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ใช้เวลาเหมาะสม และให้บริการอย่าง
เสมอภาคตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการรวบรวมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	สิ่งอำนวยความสะดวกมีเหมาะสมกับพื้นที่	10
2	พื้นที่มีความสะดวกและปลอดภัย เช่น พื้นที่จอดรถ บริเวณพื้นที่ติดต่อ	9
4	ระบบข้อมูลข่าวสารยังไม่ทันสมัย	8
5	ควรจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากกว่านี้	6
	รวม	27

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 27 ท่าน มีข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเหมาะสมกับพื้นที่อยู่แล้วรองลงมาคือพื้นที่มีความสะดวกและปลอดภัย เช่น พื้นที่จอดรถ บริเวณพื้นที่ติดต่อและระบบข้อมูลข่าวสารยังไม่ทันสมัย ควรจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากกว่านี้



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติไคว์สแควร์ (Chi-square) โดยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นำมาสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่6/เทียบเท่าสถานภาพโสด ประกอบอาชีพนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท

5.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้านดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายข้อดี เป็นมิตร ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ ขั้นตอนมีความชัดเจนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาให้บริการเหมาะสมมีแผนผังลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ สถานที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ ไว้อย่างเหมาะสม

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไควสแควร์ (Chi-Square) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอ

พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัย พบว่า สถานภาพ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น การศึกษา ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1.4 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3 ด้านดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 58 ท่าน แสดงข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม รองลงมาคือการเป็นกันเองสร้างความประทับใจ มีมารยาท พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย ให้ความสะดวก รวดเร็วดี ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 45 ท่านมีข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุดคือ ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือการทำงานเป็นระบบมีขั้นตอน มีการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ใช้เวลาเหมาะสม และให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 27 ท่าน มีข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อที่กล่าวถึงมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเหมาะสมกับพื้นที่อยู่แล้ว รองลงมาคือพื้นที่มีความสะดวกและปลอดภัย เช่น พื้นที่จอดรถ บริเวณพื้นที่ติดต่อและระบบข้อมูลข่าวสาร ยังไม่ทันสมัย ควรจะมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากกว่านี้

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีมีความเป็นมิตรมีการทำงานอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนและอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพอักษร จันทร์ศิริ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง สามารถอภิปรายผลได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี สุภาพเรียบร้อย และช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจและไม่ลำเอียงและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซาวลิต อดิหมัด เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ของโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูง

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง สามารถอภิปรายผลได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอและแผนผังบอกลำดับการติดต่องานอย่างชัดเจนซึ่งสามารถดำเนินการ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพอักษร จันทร์ศิริ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการให้บริการในเทศบาลเมืองลพบุรีในระดับสูง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง สามารถอภิปรายผลได้ว่า หน่วยงานสวัสดิ์ จัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับดี

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ผลการวิจัยดังนี้

1. การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐาน ข้อที่ 1 อภิปรายผลได้ว่า การศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเนื่องจากการศึกษาคือการเรียนรู้และใช้ความเข้าใจและต้องเป็นไปตามหลักการและเหตุผล แต่ความพึงพอใจเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกเฉพาะบุคคลซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายประการอาจจะเป็นความรักชอบเฉพาะบุคคล การศึกษาเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงความพึงพอใจต่ำก็เป็นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกวุฒิ สังข์อ่อน เรื่องขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสภาพขวัญและกำลังใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย อิมอักษร เรื่อง ความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วกองทัพบก กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 31 รักษาพระองค์ พบว่า พลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็ว กองทัพบก ซึ่งการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการสมัครใจเข้ารับราชการทหารกองประจำการฯ

2. สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 2 จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าประชาชนที่สถานภาพ โสดจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชน ที่สมรสแล้วและหม้ายหย่าร้าง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากสถานภาพเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทรศิริ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย อิมอักษร เรื่องความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วฯ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วฯ

3. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 3 เนื่องจากบุคคลที่มี

อาชีพมั่นคง ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ ง่ายกว่าบุคคลที่มีอาชีพอยู่ในระดับปานกลางจนถึงล่าง อาจ เพราะคนในระดับปานกลางจนถึงล่างสนใจในเรื่องทำมาหากินมากกว่าที่จะสนใจปัจจัยรอบข้างซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรุณลักษณ์ พรหมพัฒตานนท์ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ไม่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เชาวลิต อะหมัด เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการ ให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการซึ่งมีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ โรงพยาบาล เสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

4. รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4 เพราะรายได้เป็น ปัจจัยตัวหนึ่งที่ทำให้บุคคลในสังคมมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งบุคคลที่รายได้น้อยความพึง พพอใจในสิ่งต่างๆ ก็จะมีน้อยกว่าเพราะต้องสนใจในเรื่องปากท้องการทำมาหากิน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน รายฐานในเทศบาลเมืองสทบุรี ผลการวิจัยพบว่ารายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน สร้างความพึง พพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนรายฐานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ ชัย อิมอักษร ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกอง ประจำการฯ ผลการวิจัยพบว่า รายได้มีผลต่อความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพล ทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็ว กองทัพบก

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องควรนำมา ปฏิบัติใน 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้านทั้ง 3 คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับสูง ฉะนั้นผู้บริหารควรรักษามาตรฐานนี้ไว้หรือจะเพิ่มให้มาตรฐานนี้ให้สูงขึ้นอีก โดยการพัฒนาแบบ ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับระบบงานเพื่อเป็นการสร้างความทันสมัยและสร้างความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงานสถิติให้เป็นหน่วยงานที่ดีเด่นต่อไป

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หน่วยงานควรพัฒนาช่องทางการบริการให้มีหลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นการกระจายปริมาณผู้มาขอรับบริการให้น้อยลงและเพื่อเป็นการสะดวกทั้งผู้ขอรับบริการไม่ให้เสียเวลารอคอยและผู้ให้บริการในแง่ของการจัดเก็บเอกสาร

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้นนำระบบสารสนเทศชนิดใหม่ๆ มาพัฒนาใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ควรศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานสถิติ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ระบบงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอื่น เช่น ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาระและหน้าที่ เป็นต้น

3. ควรศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อนำมาพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการประชาชน

4. ควรศึกษาในรูปแบบใหม่คือ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กรมการกำลังสำรองทหารบก. ประวัติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สารศึกษาการพิมพ์, 2525.

จิราภา เต็งไตรรัตน์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ชัย เรื่องศิลป์. ประวัติศาสตร์ไทยสมัย พ.ศ.2452 – 2453. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2543.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ลิขิต ชีรเวทิน. วิวัฒนาการการเมืองการปกครองของไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

สมยศ นาวิการ. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด, 2545.

สุรชัย ชินโย. เอกสารศึกษานิเทศก์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนที่. เจ.เอ็น.ที., 2540.

2) วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัย

โกวิท นนทะเสน. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแขวงทางสงัดสำนักงานหลวงที่ 5”. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

เกียรติศักดิ์ หนูกลาง. “แรงจูงใจในการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีเฉพาะสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองนูนนาก จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

จิตตินันท์ เดชะอุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.

- จรัญ บุญประกอบ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย”. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- จำรัส กฤติยรัตน์. “การพัฒนากระบวนการเรียกและการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ากองประจำการ”. รายงานการวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยกองทัพบก, 2549.
- แจ่มจันทร์ ณ ภาพสินธ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- เขาวลิต อะหมัด. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- ประสิทธิ์ชัย อิมอักษร. “ความพึงพอใจในการสมัครใจรับราชการต่อของพลทหารกองประจำการของหน่วยพร้อมรบเคลื่อนที่เร็วของกองทัพบกกองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 31 รักษาพระองค์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- พิน คงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529.
- วัลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศุภวุฒิ สังข์อ่อน. “ขวัญของข้าราชการตำรวจ”. รายงานการวิจัย. กองบัญชาการศึกษา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

3) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กระทรวงกลาโหม. “คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องความรู้เกี่ยวกับการรับราชการทหาร”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2549, (อัดสำเนา).

_____. “ประกาศกระทรวงกลาโหมเรื่องการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปี บริบูรณ์เข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีร้องขอ”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2543, (อัดสำเนา).

_____. “ประกาศกระทรวงกลาโหมเรื่อง การตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการและการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์ เข้าเป็นทหารกองประจำการ พ.ศ. 2549”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2549, (อัดสำเนา).

_____. “ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง ชี้แจงการคัดเลือกและการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการกองประจำการปี พ.ศ. 2550”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2550, (อัดสำเนา).

_____. “ประกาศกระทรวงกลาโหม เรื่อง ชี้แจงการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18-20 ปี บริบูรณ์และอายุ 22-25ปี บริบูรณ์ เข้ารับราชการกองประจำการปี พ.ศ.2550”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2550, (อัดสำเนา).

กองทัพบก. “ระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18 – 20 ปีบริบูรณ์เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอพุทธศักราช 2543”. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงกลาโหม, 2543, (อัดสำเนา).

_____. “ระเบียบกองทัพบกว่าด้วยการรับทหารกองเกินอายุ 18 – 20ปีบริบูรณ์เข้ากองประจำการโดยวิธีร้องขอ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544”. กรุงเทพมหานคร : กองทัพบก, 2544, (อัดสำเนา).

_____. “เอกสารกองทัพบกขวนรู้เรื่องการตรวจเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการและการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18-20ปีบริบูรณ์เข้าเป็นทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ”. กรุงเทพมหานคร : กองทัพบก, 2544, (อัดสำเนา).

..... “ประกาศกองทัพบก เรื่อง ชี้แจงการรับสมัครทหารกองเกินอายุ 18-20ปีบริบูรณ์และอายุ 22-25 ปีบริบูรณ์ การคัดเลือกและการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการกองประจำการปี 2550”. กรุงเทพมหานคร : กองทัพบก, 2550, (อัดสำเนา).

“พระราชบัญญัติรับราชการทหารพ.ศ. 2497”. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม195 ตอนที่ 13, ประกาศวันวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2497. สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, (อัดสำเนา).





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ ผศ.ดร. ไพโรจน์ บัวสุข
 วุฒิการศึกษา ศน.บ.(ภาษาอังกฤษ),M.A. (Linguistic), Ph.D.(English)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
2. ชื่อ พันโท ประจักษ์ สมเนตร
 วุฒิการศึกษา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ตำแหน่ง ัสสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา
3. ชื่อ คุณ กรรณิกา จันทราสุทธิ์
 วุฒิการศึกษา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
 ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๒๕๕๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เจริญพร พ.ต.ดร. ไทโรจน์ นิ่งษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พ.ต. อลงกรต ฤทธิ์มหารหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๗๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ
อำนวยการพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.ปัญญา กล้ายเดช

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายสำราญ ศรีคำมูล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามัชฌิมวิทยาลัย

โทร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๘

หน่วยจัดสอบ
เลขที่ 145
วันที่ 25 ธ.ค. 52
1300

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๑๕๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เจริญพร พันโท ประจักษ์ สมเนท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พ.ศ. อลงกรต ฤทธิมหา รัศมีประจำตัว ๕๐๑๒๙๐๔๐๙๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

- ๑. คร.ปัญญา คล้ายเดช อาจารย์ที่ปรึกษา
- ๒. นายสำราญ ศรีคำมูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)
รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓
โทรสาร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๗

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๑๙๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๓๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เจริญพร นางกรรณิกา จันทราสุทธิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พ.ต. อลงกรต ฤทธิมหา รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๓๐๔๐๓๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.ปัญญา คล้ายเดช

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายสำราญ ศรีคำมูล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

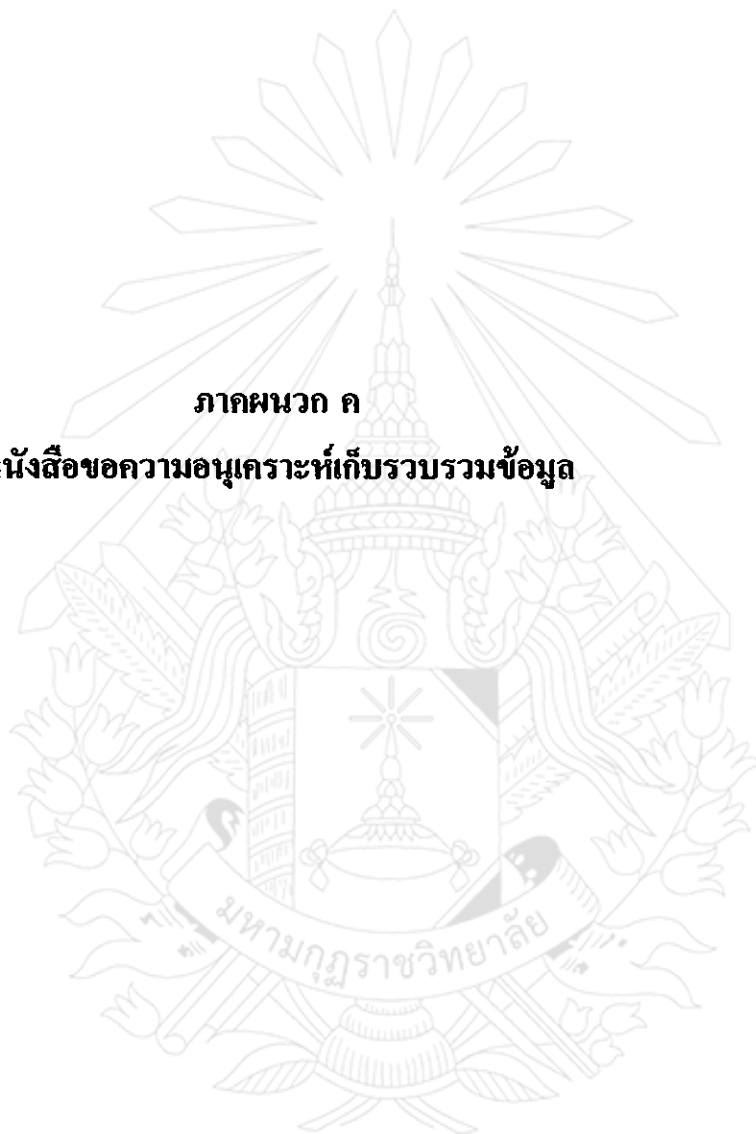
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๗

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



เลขที่ 144
วันที่ 27 มี.ค. 52
ปี 1300 4

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๑๓๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร สัสดีอำเภพระนครศรีอยุธยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พ.ต. อลงกรต ฤทธิมหา หน้สประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๗๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดี
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณวิทยาลัย จึงใคร่
ขอลาอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปประกอบการ
ดำเนินการวิจัย

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

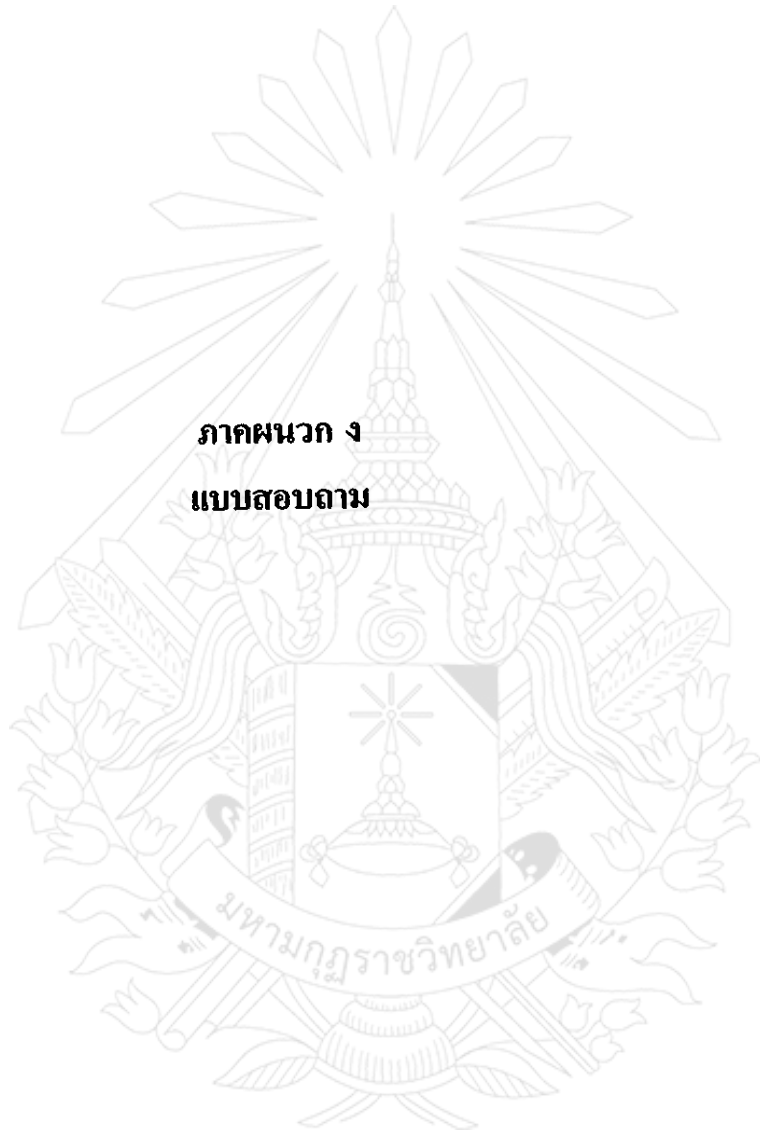
เรียน สัสดีอำเภพระนครศรีอยุธยา

-ด้วย พ.ต. อลงกรต ฤทธิมหา พ.ศ. สัสดีอำเภพระ

ศาสตราจารย์ ดร. อลงกรต ฤทธิมหา พ.ศ. สัสดีอำเภพระนครศรีอยุธยา
ขอเรียนขอใช้พื้นที่ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดี อำเภอพระนครศรีอยุธยา
ขอเรียนขอใช้พื้นที่ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดี อำเภอพระนครศรีอยุธยา

พ.ต. อลงกรต ฤทธิมหา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓
โทรสาร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๗
อนญาตให้ใช้พื้นที่
พ.ต. อลงกรต ฤทธิมหา
สัสดีอำเภพระนครศรีอยุธยา



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการสวัสดิ หน่วยสวัสดิอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการสวัสดิ หน่วยสวัสดิอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. กรุณาตอบแบบทดสอบให้ครบทุกตอนและเป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ท่านตอบผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อประมวลผลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง

พันตรี อลงกรต ฤทธิมหา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1. การศึกษา

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 | () มัธยมศึกษาปีที่ 6 |
| () อนุปริญญา | () ปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่นๆ โปรดระบุ..... |

2. สถานภาพปัจจุบัน

- | | |
|--------------------|----------|
| () โสด | () สมรส |
| () หม้าย/หย่าร้าง | |

3. อาชีพ

- | | |
|---------------|-------------------------|
| () กำขาย | () รับจ้าง |
| () เกษตรกรรม | () ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| () รับราชการ | () อื่นๆ โปรดระบุ..... |

4. รายได้ต่อเดือนหรือประมาณต่อเดือน

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| () ต่ำกว่า 5,001 บาท | () 5,001 – 10,000 บาท |
| () 10,001 – 15,000 บาท | () 15,001 – 20,000 บาท |
| () มากกว่า 20,001 บาท | |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการสวัสดิ หน่วยสวัสดิ
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี เป็นมิตร						<input type="checkbox"/> A1
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> A2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อซักถาม ให้ ชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ						<input type="checkbox"/> A3
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม						<input type="checkbox"/> A4
5. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/> A5
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง						<input type="checkbox"/> A6
7. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี						<input type="checkbox"/> A7
8. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและ เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/> A8
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						<input type="checkbox"/> B1
10. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						<input type="checkbox"/> B2
11. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> B3
12. มีแผนผังลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน						<input type="checkbox"/> B4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
13.ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม						<input type="checkbox"/> B5
14.เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ						<input type="checkbox"/> B6
15. มีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในการ ให้บริการ						<input type="checkbox"/> B7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
16. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ						<input type="checkbox"/> C1
17. จัดสรรเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/> C2
18. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม						<input type="checkbox"/> C3
19. มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามความ จำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ ที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> C4
20. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> C5
21. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย						<input type="checkbox"/> C6
22. สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม						<input type="checkbox"/> C7

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

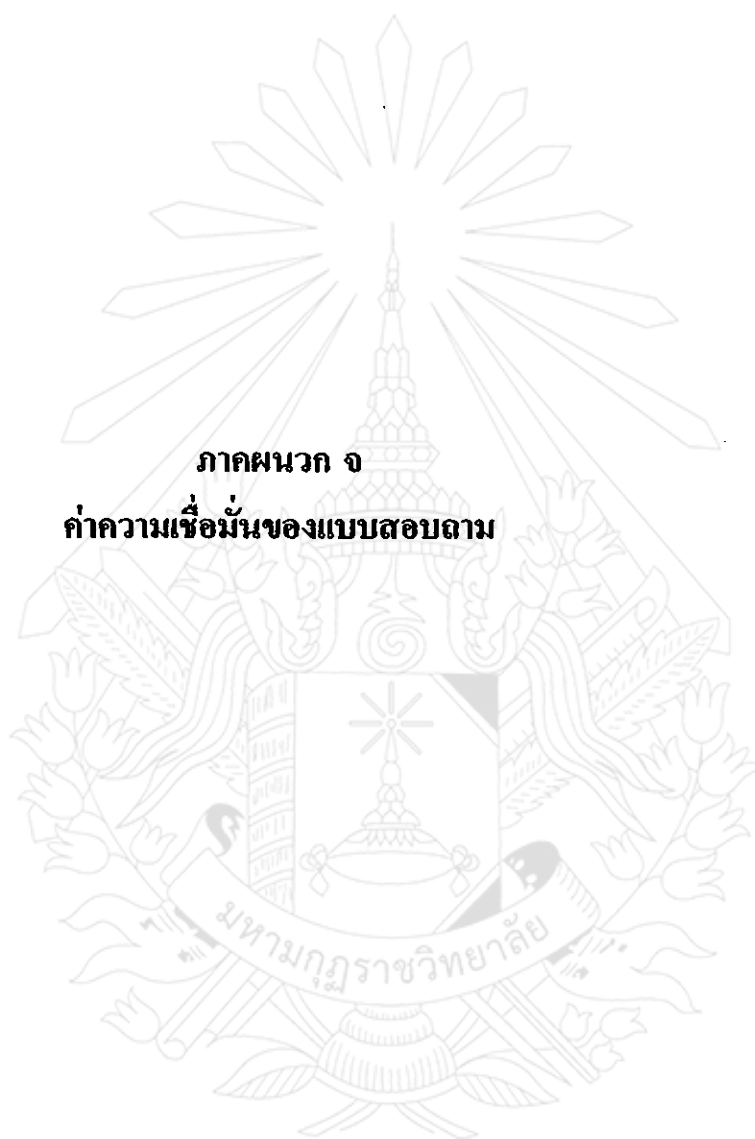
.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้





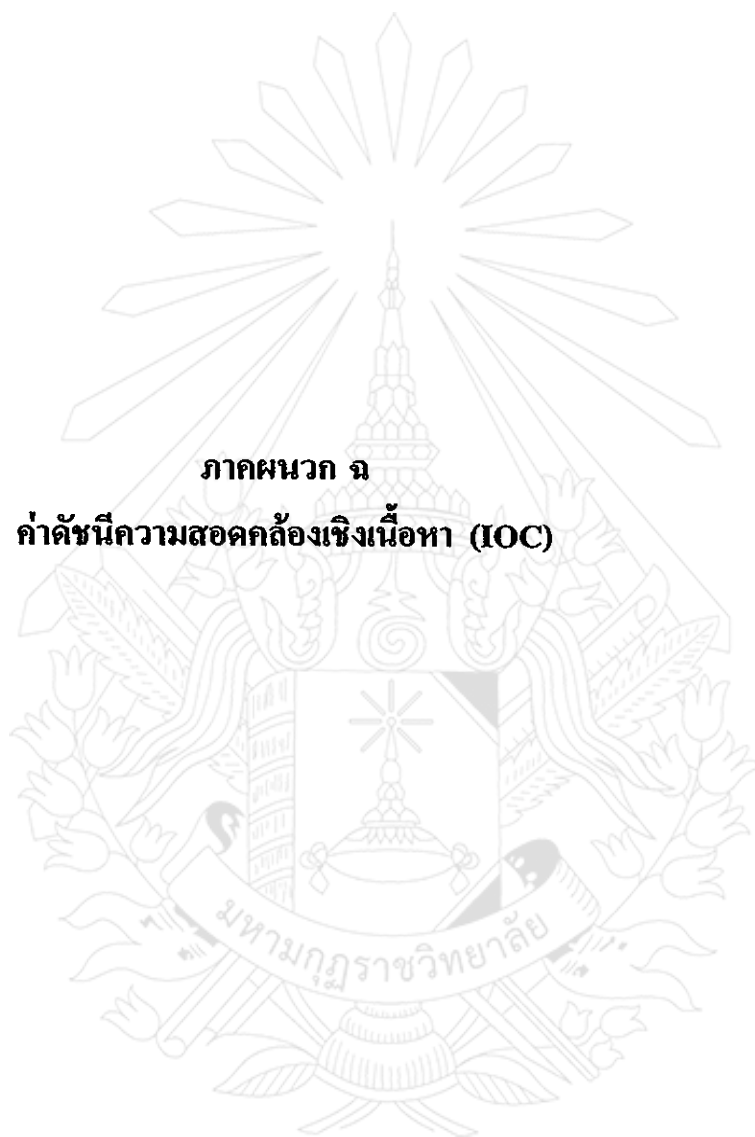
ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น	ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
1	.615	12	.627
2	.534	13	.764
3	.398	14	.642
4	.472	15	.514
5	.541	16	.559
6	.510	17	.639
7	.597	18	.713
8	.685	19	.651
9	.559	20	.649
10	.702	21	.561
11	.580	22	.558

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.931



ภาคผนวก ก
คำดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC)

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC)

เนื้อหา	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC
	1	2	3		
1. การศึกษา () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 () มัธยมศึกษาปีที่ 6 () อนุปริญญา () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ โปรดระบุ	1	1	1	3	1
2. สถานภาพปัจจุบัน () โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง	1	1	1	3	1
3.อาชีพ () ค้าขาย () รับจ้าง () เกษตรกรรม () ประกอบธุรกิจส่วนตัว () รับราชการ () อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	1	1	3	1
4. รายได้ต่อเดือนหรือประมาณต่อเดือน () ต่ำกว่า 5,001 บาท () 5,001 – 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท () มากกว่า 20,001 บาท	1	1	1	3	1
5. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยคี เป็นมิตร	1	1	1	3	1
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	1	1	0	2	0.67
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามให้ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	1
8.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	1	1	1	3	1
9. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1

10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง	1	0	1	2	0.67
11. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	1	1	1	3	1
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	1	1	1	3	1
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1	1	1	3	1
14. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	3	1
15. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	1	1	1	3	1
16. มีแผนผังลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน	1	1	1	3	1
17. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	1	1	1	3	1
18. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1
19. มีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ	1	1	1	3	1
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	1	1	1	3	1
21. จัดสรรเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ อย่างเหมาะสม	0	1	1	3	1
22. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	1	1	1	3	1
23. มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ ที่เหมาะสม	1	1	1	3	1
24. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	1	1	1	3	1
25. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	1	1	1	3	1
26. สถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	1	1	1	3	1
ผลรวม					0.9615

ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC) 0.9615

ประวัติผู้ทำวิจัย

ชื่อ – สกุล	พันตรีอลงกรต ฤทธิมหา
วัน เดือน ปีเกิด	27 มีนาคม 2509
ที่อยู่ปัจจุบัน	222/597 หมู่ 1 ตำบลชะแมบ อำเภอ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
หน้าที่การงาน	ผู้ช่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ทำงาน	หน่วยสัสดีอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	สำเร็จมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี
พ.ศ. 2533	สำเร็จปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

