



ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในตำบลกะเป๋นเชียงใหม่

มณเฑาะว์ งามพยอม

สารนิเทศนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 148866

**PROBLEMS IN THE BIRTH RECORD SERVICES IN THE CHAING MAI
BIRTH RECORD OFFICE**



MANEERAT CHANPLOY

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 : ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : มณีนรัตน์ จันทลอย
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครชัย ชัยแสงวง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

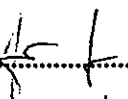
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครชัย ชัยแสงวง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภูทงศ์ กุณาทนบุตร)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Problems in the Birth Record Services in the Chiang Mai Birth Record Office
Student's Name : Maneerat Chanploy
Department : Government
Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai
Co-Advisor : Asst. Prof. Akrachai Chaisawaeng

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

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

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Suwit Rungvisai
..... Advisor
(Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai)

Akrachai Chaisawaeng
..... Co-Advisor
(Asst. Prof. Akrachai Chaisawaeng)

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

Putchong Kuntobutra
..... Member
(Asst. Prof. Putchong Kuntobutra)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: มณีนรัตน์ จันทลอย
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสวง
ปีการศึกษา	: 2552

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ตามความเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test, F-test กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน 6 สำนักทะเบียน จำนวน 24 คน โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่แบบเจาะลึก

ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พบว่า มีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่สูงสุด รองลงมา ปัญหาด้านผู้รับบริการ และปัญหาด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการพบว่า ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรจัดทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายงานทะเบียนราษฎร และแจ้งให้ผู้รับผิดชอบเรื่องการสื่อสารและคอมพิวเตอร์เสีย ให้ใช้การได้โดยด่วน เพื่อแก้ไขและให้การบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนบริการได้อย่างต่อเนื่อง

Thematic Title : **Problems in the Birth Record Services in the Chaing Mai Birth Record Office**

Student's Name : **Maneerat Chanploy**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai**

Co- Advisor : **Asst. Prof. Ackrachai Chaisawaeng**

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

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study problems in the birth record services in the Chiang Mai Birth Record Office, 2) to compare the study problems in the birth record services in the Chiang Mai Birth Record Office according to people's opinions, who had difference in sex, age, level of education, and occupation, and 3) to study suggestions on solutions to the problems in the birth record services in the Chiang Mai Birth Record Office. The study sampling subjects were group one consisting of 393 people who came for the service, from whom data were collected through questionnaires and the data were analyzed with statistics focusing on frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test and F-test; and group two consisting of 24 officers from the six offices, who were questioned with in-depth interview.

The results of research were found as follows:

In general, the problems in the birth record services in the Chiang Mai Birth Record Office were found at low level. When considering by aspect, it was found that the service recipients had the problem at medium level; and in terms of service rendering and servicemen there was a little problem.

Results of interviewing the officers, problem regarding the officer was found at high level; the problem related to recipients and the problem of service rendering were rated low level.

Results of the hypothesis test showed that the people who had difference in level of education had difference in opinion towards the Chiang Mai Birth Record Office, while people who had sex, age, and occupation had no difference in opinion towards the aforesaid problem.

According to the suggestions on solutions, manpower should be added up; a manual giving knowledge on rules, regulations and law about the birth record should be produced and distributed to the

responsible officers; in case the information technology and computer were out of order should be promptly fixed in order to give birth record service and to make identification card for people.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พระมหาวิริศศักดิ์ สุรเมธี เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา มหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการตามแนวพระพุทธศาสนาที่ให้สถานที่ศึกษา คั่นคว้า รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียน

ขอกราบนมัสการ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย ที่ปรึกษาหลักสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละดูแลเอาใจใส่และให้ความเมตตาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ท่านอาจารย์ทุกท่านให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขสารนิพนธ์ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แนะแนวทางการเรียน ให้ข้อคิด กำลังใจในการเรียนจนประสบผลสำเร็จ และคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ได้ชี้แนะข้อบกพร่องในงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการค้นคว้าข้อมูล และเอกสารในการประกอบการทำวิจัย และท่านนายอำเภอ และหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เมตตากรุณาให้เก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจ งานงานสารนิพนธ์นี้สำเร็จ ขอขอบคุณกัลยาณมิตรในมหาวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนาทุกท่านที่คอยแลกเปลี่ยนให้คำปรึกษาและชี้แนะ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้มีความรู้และได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเรียนมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ตลอดรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่ไม่ได้ระบุนามที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญูตาบูชา แด่บิดามารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

มณีรัตน์ จันทลอย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ	24
2.4 หลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการประชาชนของกรมการปกครอง	26
2.5 ระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	32
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43

	๓
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	48
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	49
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	58
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่	75
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการวิจัย	78
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	93
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	95
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	99

	ช
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	126
ภาคผนวก จ แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)	132
ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย	136
ภาคผนวก ช รายชื่อบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์	140
ภาคผนวก ซ ภาพประกอบงานวิจัย	142
ประวัติผู้วิจัย	144



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	53
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	53
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	54
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่	55
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ	56
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.10	แสดงการเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.12	แสดงการเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.14	แสดงการเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	60

ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.18	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.20	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.24	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.26	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.27	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')	66

ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.32	ตารางการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')	68
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.34	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.35	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')	70
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	71
ตารางที่ 4.37	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	71

ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ	72
ตารางที่ 4.39	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ	72
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.41	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	74
ตารางที่ 4.43	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	74
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่	75
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ	75
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ	76

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิที่ 2.1	แสดงการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาของที่ทำกรปกครองอำเภอ	30
แผนภูมิที่ 2.2	แสดงการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	31
แผนภูมิที่ 2.3	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	42



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน โดยรับผิดชอบงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการของรัฐที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการรับรองความเป็นพลเมืองของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายและยังมีความสำคัญต่อชาติ ทั้งในด้านความมั่นคง การพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง กิจกรรมทางการเมืองและสังคมล้วนต้องอาศัยฐานข้อมูลทางการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยดำเนินการตามนโยบาย “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ กรมการปกครอง จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเชิงรุกหลายประการในการขยายการให้บริการทางด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ภายในปี 2547 นับเป็นแนวทางหนึ่งในการที่จะปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนทางด้านงานทะเบียนและบัตรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ จากประชาชน โดยสิ่งที่สำคัญที่ประชาชนคาดหวังต้องการจากราชการมี 2 ประการคือ ประการแรก ต้องการความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากราชการอย่างแน่นอน ประการที่สอง ต้องการความเป็นธรรม สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว¹

สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตั้งแต่ปี 2540 การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่จึงเปลี่ยนจากระบบการเขียนด้วยมือมาเป็นระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และออนไลน์ทั่วประเทศในระบบทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อปี 2546 เมื่อมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยมีศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 ตั้งอยู่ที่ อำเภอคอยสะเก็ด

¹กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 4.

จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีบุคลากรจำนวน 15 คน เป็นผู้ดูแล ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด 9 จังหวัด รวมทั้งเป็นศูนย์สำรองข้อมูลของจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5 ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ซึ่งมีจำนวนประชาชนรวมกันจำนวน 6,214,118 คน (สถิติเดือนธันวาคม 2551)²

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่มีศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบดูแลสำนักทะเบียนอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมาพบว่าสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่หลายสำนักทะเบียนได้ประสานมาว่าฐานข้อมูลไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ประกอบกับได้มีประชาชนร้องเรียนว่าการบริการไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้เสียสิทธิและโอกาสที่ควรจะได้รับ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่คนหนึ่งซึ่งดูแลเรื่องฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนในเชียงใหม่ จึงมีความสนใจศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ตามความเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

²กรมการปกครอง, “ประชากรบ้านจากทะเบียนบ้าน”, 24 เมษายน 2540,

<<http://www.intranet.dopa.go.th/Regist/administer.php>>(16 January 2009).

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในสำนักทะเบียนในเชียงใหม่ จำนวน 24,000 คน ข้อมูลของสำนักทะเบียนอำเภอในเชียงใหม่เดือนพฤศจิกายน 2551 และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ และเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอ และด้านประชาชนผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านผู้รับบริการ
- 3) ด้านการให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ประชาชนในเขตสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ทุกสำนักทะเบียนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนพื้นที่ในเขตเมือง จำนวน 3 สำนักทะเบียน คือสำนักทะเบียนอำเภอคอยสะเก็ด อำเภอสันกำแพง และอำเภอสารภี สำนักทะเบียนพื้นที่นอกเขตเมือง จำนวน 3 สำนักทะเบียน คือ สำนักทะเบียนอำเภอฝาง อำเภอแม่แจ่ม และอำเภอดอยเต่า

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชนที่มารับบริการในสำนักทะเบียนจังหวัดเชียงใหม่ และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน 6 สำนักทะเบียน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2551

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบการเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนในเชียงใหม่ได้อย่างแท้จริงต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะในการวิจัย

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ที่ผ่านการอบรมการปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร หมายถึง การบริการประชาชนในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ การแก้ไขรายการต่างๆ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า และการทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานทะเบียนราษฎรตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎรพ.ศ.2534 งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2526

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎร หมายถึง ปัญหาของประชาชนและเจ้าหน้าที่ขณะรับบริการและให้บริการงานในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ปัญหาการบริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้อขัดข้องหรือข้อติดขัดรวมถึงข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงานบริการประชาชนในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ เช่น อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ และบริการล่าช้า

ปัญหาการบริการด้านผู้รับบริการ หมายถึง ข้อขัดข้องหรือข้อติดขัดรวมถึงความไม่พร้อมของประชาชนที่มาใช้บริการในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ เช่น เตรียมหลักฐานมาไม่ครบ ไม่ทราบขั้นตอนการบริการ กรอกข้อมูลในคำร้องเองไม่ได้ และไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง

ปัญหาการบริการด้านการให้บริการ หมายถึง ข้อบกพร่องในการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยชี้แจงแนะนำ ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้ และสถานที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ

พื้นที่สำนักทะเบียนในเขตเมือง หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอคอยสะเก็ด อำเภอสันกำแพง และอำเภอสารภี

พื้นที่สำนักทะเบียนนอกเขตเมือง หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอฝาง อำเภอคอยเต่า และอำเภอแม่แจ่ม

พื้นที่ตั้งสำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง อำเภอที่ตั้งอยู่ในเขตเมือง หรือนอกเขตเมืองซึ่งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) ชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ช่วงอายุ 15–30 ปี 2) ช่วงอายุ 31–45 ปี 3) ช่วงอายุ 46–60 ปี และ 4) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 6 ระดับ คือ 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษา 3) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ระดับปริญญาตรี 5) ระดับปริญญาโท และ 6) สูงกว่าปริญญาโท

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 6 อาชีพ คือ 1) อาชีพรับราชการ 2) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว 4) อาชีพรับจ้าง 5) อาชีพเกษตรกรรม และ 6) อาชีพอื่นๆ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่” ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีที่ใช้เพื่อเป็นกรอบกำหนดแนวทางศึกษา ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ
- 2.4 หลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการประชาชนของกรมการปกครอง
- 2.5 ระเบียบเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ ถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการให้แก่ผู้รับบริการ นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ดังนี้

2.1.1 ความหมายของการบริการ

พิภพ อุดร กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรือ อาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้

¹พิภพ อุดร, “ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ”, 14 กุมภาพันธ์ 2543,

< <http://www.bkkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml>>(20 June 2009).

จิตวิวัฒน์ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Service) เมื่อนำมาแยกตัวอักษร สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้

S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

E = Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ

R = Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ

V = Values หมายถึง ความมีคุณค่าของการบริการ

I = Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ

C = Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนิน²

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ กล่าวว่า “การบริการเป็นกระบวนการ / กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ (Service provider) หมายถึง “ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การบริการ (Service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ (Service personnel) (ส่วนหน้าและส่วนหลัง)” ผู้รับบริการ ใช้ในความหมายเดียวกับลูกค้า (Customer) หมายถึง “ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (Consumer)” ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ³

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการบริการหมายถึง การที่ผู้ให้บริการกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ อาจใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ หรือไม่ใช้ก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

2.1.2 หลักการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล นักวิชาการ ไทยกล่าวถึง หลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

²จิตวิวัฒน์ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541), หน้า 335-336.

³จิตตินันท์ เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538), หน้า 8.

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นและเวลา

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากบริการสาธารณะหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน⁴

กุลธน ธนาพงศธร นักวิชาการไทยกล่าวว่ หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ ที่จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการ แล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการเสมอภาค การบริการนั้นจะต้องจัดให้ผู้มาใช้บริการทุกคนเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน โดยไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้ไม่แตกต่างจากกลุ่มอื่น

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ไม่เป็นการระย่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป⁵

Katz and Danet เห็นว่า หลักการการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมี 2 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะขอบเขตในเรื่องของงาน เท่านั้น

⁴ประยูร กาญจนกุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491), หน้า 119-122.

⁵กุลธน ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคลประโยชน์และบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 303-304.

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ให้ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องไม่นำอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการ

นอกจากนี้นักวิชาการทั้ง 2 ท่าน ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบภายในองค์การ (Organizational Factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ (Situation Factor) หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดส่วนตัว เป็นต้น⁶

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าหลักการให้บริการ คือการบริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ มักอยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เป็นบริการที่สม่ำเสมอ อำนวยความสะดวก และประหยัคแก่ผู้รับบริการ

2.1.3 ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เเสรีรัตน์ กล่าวว่า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

⁶Katz and Brenda Danet, *Bureaucracy and the Public*, อังโน เลิศวิไลลักษณ์ สิ่งแก้ว”. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 13-14.

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น อาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อ จะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า ที่ใช้ในการ ให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการ ให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการ บริโภคในขณะเดียวกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะใช้เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้า ความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำ ให้เกิดปัญหาบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า⁷

รัชยา กุลวนิชไชยพันธ์ ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความ ต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการ คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

⁷ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแก้ว, หน้า 335-336.

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนักเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนด⁸

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ การบริการที่ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นได้ เช่น สถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้ มีความไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ และการบริการไม่สามารถกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้หรือกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

2.1.4 การให้บริการสาธารณะ

สมยศ เชื้อไทย ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง “การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การอำนาจ หรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งกิจการเหล่านั้นโดยสภาพแล้ว ไม่อาจจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมาย”⁹

ประยูร กาญจนกุล ได้ให้ความหมายว่า “การบริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการของส่วนร่วมของประชาชน”¹⁰

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า “เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความ

⁸รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางแพทย์ : ศึกษาในกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2533, หน้า 13.

⁹สมยศ เชื้อไทย, หลักกฎหมายมหาชนเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2536), หน้า 71.

¹⁰ประยูร กาญจนกุล, กฎหมายปกครอง, อ้างแล้ว, หน้า 119-122.

พอใจ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ¹¹

นักทฤษฎี บรมานันท์ กล่าวถึงบริการสาธารณะหมายถึง “องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนหรือทำให้เกิดความสะดวกรสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์การรถไฟ องค์การแก๊ส ฯลฯ โดยมุ่งเน้นถึงภารกิจของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการในฐานะรัฐสวัสดิการ (Welfare State) และการให้บริการมักจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่องค์กรนั้นรับผิดชอบโดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์ของมหาชน”¹²

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะคือ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนและเป็นสิ่งที่พึงพอใจ การบริการสาธารณะนั้นอยู่ในการอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง โดยการบริการนั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา และ ที่สำคัญที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสุภาพ อ่อนโยน มีความรู้ในงานที่ให้บริการ ยินดีให้บริการ

2.1.5 องค์ประกอบของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ แยกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง
2. องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ
3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ

ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่และองค์การจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น การให้บริการสาธารณะมักจะจำกัดอยู่ที่ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน มิใช่บุคคล กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือหลักการให้บริการสาธารณะ ต้องเน้นความต่อเนื่อง ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งความ พึงพอใจของ

¹¹ปฐม มณีโรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 85.

¹²นักทฤษฎี บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2547), หน้า 161.

ผู้รับบริการด้วยเช่นกันสำนักแห่งบริการ เป็นความรู้สึก เป็นสำนักแห่งคุณธรรม ที่หล่อหลอมรวมอยู่ในคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พร้อมทั้งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันผสมผสานกับคุณธรรมด้านอื่นๆ สำนักแห่งบริการประกอบด้วย

1. การเอาอกเอาใจ เอาใจใส่ ห่วงใยเอื้ออาทร ปรนนิบัติ ดูแล
2. เกรงอกเกรงใจ ยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะให้ความสำคัญ มีมรรยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ

3. ช่วยเหลือ เป็นภาระ อำนวยความสะดวก ไม่ดูค้าย

4. บริการอาสารับใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ¹³

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่กลุ่มบุคคล บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

3. ผลผลิตหรือตัวบริการ

4. ช่องทางการให้บริการ

5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ¹⁴

ดังนั้น พอสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการบริการ คือ สาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อที่เกิดจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และสภาพการติดต่อหรือช่องทางการให้บริการ ซึ่งผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ เน้นความต่อเนื่อง ความยุติธรรม และความเสมอภาคในการบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

¹³ปรัชญา เวสารัชช์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท”, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2538, หน้า 61.

¹⁴เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการให้ประชาชนไปปฏิบัติ”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 29.

2.1.6 ลักษณะของผู้ให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ให้คำนิยามของงานบริการที่นักปฏิบัติใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า “บริการผู้ใดที่มีคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด” คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจเอ่ยปากเรียกหา

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ใช้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กริยาอาการอ่อน โยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระแฉ่ง และกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ¹⁵

จำเนียร จวงตระกูล กล่าวว่า การที่จะทราบบุคลากรคนใดทำงานดีนั้น สามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อเขาได้รับมอบหมายงานมาแล้วก็ถือได้ว่างานนั้นเป็นงานของหน่วยงานของเขา ซึ่งเขาจะต้องมีความรับผิดชอบปฏิบัติงานให้สำเร็จ เขาต้องแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นหมวดเป็นหมู่
2. ผลงานได้มาตรฐานตามที่ต้องการ เมื่อได้รับมอบงานและแบ่งงานเป็นส่วนๆ แล้วเขาจะต้องทำผลงานให้ปรากฏได้ตามปริมาณและคุณภาพ และเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. เป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งในเรื่องนี้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาเลือกคนให้เหมาะสมกับงานมีความเข้าใจในการเข้ารับคำสั่งได้ดี¹⁶

วิโรจน์ โลหะเวช กล่าวว่า โดยปกติแล้วการฝึกอบรมย่อมส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยความชำนาญ องค์กรไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตาม

¹⁵วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2539), หน้า 112.

¹⁶จำเนียร จวงตระกูล, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซนเตอร์, 2530), หน้า 36.

บุคลากรของหน่วยงานนั้น จะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรืออาจเรียกได้ว่าทำงานดี ผลลัพธ์ขององค์การไม่ว่าจะเป็นรูปของการทำงานหรือบริการจึงจะมีคุณภาพตรงตามที่ประชาชนต้องการ การจะเกิดสภาพเช่นนี้ได้จะต้องมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือทักษะของข้าราชการที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สูงขึ้น ตามความเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี¹⁷

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส สนองตอบความต้องการของลูกค้า และบริการด้วยความเต็มใจ รักษาภาพพจน์ขององค์กร มีกรีธาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และผู้ให้บริการได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาแล้ว

2.1.7 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

John D. Millett ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ภายใต้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการใช้บริการและสถานที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่สร้างความยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

¹⁷วิโรจน์ โลหะเวช, “การศึกษาความต้องการและแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ), 2545, หน้า 37.

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁸

วิชาญ ฤทธิรงค์ ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ดื่มน้ำลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการ ต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันชนิคปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า¹⁹

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจในงานบริการวัดจาก การให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว พอเพียง ต่อเนื่อง มีความก้าวหน้า และผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ทราบความต้องการของลูกค้า สถานที่ต้องสะอาด และสร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า

2.1.8 ความสำเร็จของการบริการ

ศิริวรรณ เจริญรัตน์และคณะ อธิบายไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ ดังนี้คือ

¹⁸John D. Millett, *Mangement in the public service*, อ่างใน จารุณี เรือนหล้า, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 11.

¹⁹วิชาญ ฤทธิรงค์, *การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2528), หน้า 52.

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้ และความชำนาญในงานที่ทำอยู่ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาดจนทำให้ลูกค้าสามารถคะเนถึงคุณภาพของบริการได้²⁰

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ กล่าวว่าความสำเร็จของการบริการ ได้กำหนดแนวทางไว้ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

²⁰ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, บริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 142-146.

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดียิ่ง ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาทิพบบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่ตัวดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้

ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อน โยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลัง ใคร มาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้นต้องเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า ในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อน โยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของ

การบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อการบริการที่ได้รับ²¹

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าความสำเร็จของการบริการคือ การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา เป็นการบริการที่คุ้มค่า และเป็นบริการที่เท่าเทียมกัน บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา

2.2.1 ความหมายของคำว่าปัญหา

ปัญหา แปลว่า คำถาม ข้อสงสัย ความยุ่งยาก หรือความสับสน ปัญหาในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Problem มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกซึ่งรูปศัพท์เดิมเป็น Problema²² แปลว่า สิ่งหรือเรื่องที่หยาบคาย หรือนำขึ้นมาถกเถียงกันต่อหน้า เมื่อได้นำมาใช้เป็นภาษาอังกฤษแล้ว หมายถึงสถานการณ์ดังต่อไปนี้

1) ภาวะที่ยุ่งยาก (difficult circumstance) เช่น พ่อแม่หย่ากัน ลูก ๆ ก็จะเกิดความยุ่งยากในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว

2) สถานการณ์ที่สับสนวุ่นวาย (perplexing situation) เช่น จราจร สงคราม มีการรบราฆ่าฟันกัน ไม่รู้ว่าใครได้รับอันตรายบ้าง

3) ช่วงที่ยากแก่การปรับตัว (point of maladjustment) เช่น การเปลี่ยนวัยจากเด็กเป็นผู้ใหญ่ บางคนก็เกิดปัญหาในการปรับตัวว่าจะวางตัวอย่างไร

ปัญหา คือ ความแตกต่างของสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงซึ่งไม่ตรงกับสภาพการณ์ที่คาดหวังไว้ และเป็นผลที่ไม่พึงประสงค์ หรือช่องว่างระหว่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันเทียบกับสถานการณ์ในอุดมคติหรือที่ตั้งเป้าหมายไว้

การแก้ปัญหา คือ การลดความไม่พอใจหรือสิ่งไม่พึงประสงค์ของผู้ที่ได้รับผลกระทบ

การแก้ปัญหา คือ การทำให้กลับสู่สภาพเดิม

²¹จิตตินันท์ เตะระคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 18-19.

²²Funk & Wagnall, Standard College Dictionary, อ้างใน สุวิทย์ รุ่งวิสัย, สังคมไทย : ปัญหาที่ต้องแก้ไข, (เชียงใหม่ : ดวงตะวันการพิมพ์, 2526), หน้า 1

2.2.2 ชนิดของปัญหา

ปัญหาครั้งคราว (ปัญหาหน้างาน) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นแบบไม่สม่ำเสมอไม่แน่นอนคาดเดาไม่ได้โดยจะเรียกปัญหานี้ว่า Sporadic Problem

ปัญหาเรื้อรัง (ปัญหาที่ต้องปรับปรุง) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอเกิดบ่อยหรือมีแนวโน้มการเกิดบ่อยโดยจะเรียกปัญหานี้ว่า Chronic Problem

2.2.3 ประเภทของปัญหา

1) ปัญหาแบ่งตามช่วงเวลาได้ 3 ประเภท คือ

1.1 ปัญหาขัดข้อง หมายถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นมานานแล้วในอดีต และปัจจุบันนี้ก็ยังเป็นปัญหาอยู่มิได้รับการแก้ไขหรือการได้รับการแก้ไขบางส่วนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด

1.2 ปัญหาป้องกัน หมายถึง ปัญหาที่เริ่มต้นในปัจจุบันในอดีต ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน แต่มีเค้าหรือสัญญาณบอกเหตุเตือนภัย ให้เห็น (Early Warning Signal-EWS.) ปัญหาประเภทนี้หากไม่ได้รับการแก้ไขจะลุกลามกลายเป็นปัญหารากเหง้าหรือ กลับกลายเป็นปัญหาขัดข้อง

1.3 ปัญหาเชิงพัฒนา หมายถึง สภาพการณ์ที่ไม่เป็นปัญหา การดำเนินงานทุกอย่างเป็นไปได้ด้วยดี บรรลุเป้าหมายแต่เราอยากปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

2) ปัญหาแบ่งออกตามสาเหตุได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ปัญหาสาเหตุเดียว (Single Problem) เป็นปัญหาที่แก้ไขได้ง่ายไม่สลับซับซ้อน

2.2 ปัญหาเชิงซ้อน (Complex Problem) เป็นปัญหาที่มีหลากหลายสาเหตุมีความสลับซับซ้อน ทั้งสาเหตุจากภายในองค์กรเองและสาเหตุจากภายนอก

3) ปัญหาแบ่งตามสถานการณ์ได้ 2 ประเภท คือ

3.1 ปัญหาเฉพาะหน้า (Accidental Problem) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกระทันหันไม่รู้เนื้อรู้ตัวมาก่อนต้องตัดสินใจแก้ปัญหา โดยมีเวลาน้อยและต้องแก้ไขทันกับเหตุการณ์ สถานการณ์ ปัญหาประเภทนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ ความรอบรู้ในการแก้ปัญหา

3.2 ปัญหางานประจำ (Routine Problem) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นปกติประจำวัน เช่นเดียวกับปัญหาตามคาบระยะเวลา และปัญหาตามสาเหตุวิธีแก้ที่ดีควรทำเป็น คู่มือ หรือขั้นตอนสำเร็จรูปในการแก้ปัญหาไว้ในลักษณะ โปรแกรมการแก้ปัญหา (Program Decision)

2.2.4 การวิเคราะห์ปัญหา

- 1) What : เกิดปัญหาอะไรขึ้น
- 2) Where : เกิดปัญหาขึ้นที่ไหน
- 3) When : เกิดปัญหาขึ้นเมื่อไหร่
- 4) Who : เกิดปัญหาขึ้นกับใคร
- 5) How : ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
- 6) Why : สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาคืออะไร

2.2.5 คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับนักแก้ปัญหา

- 1) ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และวิสัยทัศน์กว้างไกล
- 2) ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงระบบ
- 3) ต้องใช้ Fact&Data ไม่ใช้การคาดเดาหรือความรู้สึกเป็นหลัก
- 4) ต้องวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ
- 5) ต้องมีความสามารถในการใช้สถิติวิเคราะห์ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)²³

ศาสตราจารย์ ฮอร์ตันและเลสลีย์ (Paul B.Horton and Gerald R.Leslie) ได้กล่าวไว้ว่า “ปัญหาสังคมคือ ภาวะที่มีผลกระทบกระเทือนต่อประชาชนจำนวนมาก อันเป็นไปในทางที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งประชาชนคิดหาทางแก้ไข โดยการร่วมมือกันทำ”²⁴

องค์ประกอบของปัญหาสังคมแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ภาวะที่มีผลกระทบกระเทือนต่อประชาชนจำนวนมาก นำท่วมถนนหนทางสถานที่อยู่อาศัยและแหล่งที่ทำกิน ถือว่าเป็นปัญหาสังคม เพราะมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนจำนวนมาก ประชาชนไม่สามารถจะกำหนดตัวเลขได้แน่นอนตายตัว แต่หากประชาชนที่ได้รับผลกระทบกระเทือนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม มีจำนวนมากพอสมควรก็ถือว่าเป็นปัญหาสังคมได้ เช่น อย่างน้ำท่วมผู้ได้รับการกระทบกระเทือนทางอ้อมได้แก่ ญาติพี่น้อง เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล มูลนิธิ สมาคม หรือชมรมต่าง ๆ ที่มีความวิตกกังวลและห่วงใยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับความกระทบกระเทือนร่วมกัน

²³ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ “การแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ”, 3 มกราคม 2551, <http://advisor.anamai.moph.go.th/conference/index5_10> (2 June 2009).

²⁴ Richard C.Fuller and R.Mye , *The Natural History of a Social Problem*, อ้างใน สุวิทย์ รุ่งวิสัย, สังคมไทย : ปัญหาที่ต้องแก้ไข, อังแล้ว, หน้า 2.

2. เป็นภาวะที่ไม่พึงปรารถนา トラบใดที่ประชาชนจำนวนมากยังถือว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ใช่สิ่งเสียหาย ไม่เกิดความวิตกกังวลและห่วงใยในการกระทำนั้นหรือต่อเหตุการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้น เหตุการณ์นั้นก็ยังไม่เป็นปัญหาสังคม แต่การกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ประชาชนส่วนมากไม่ต้องการให้เกิดขึ้นในสังคมในขณะนั้น การกระทำนั้นหรือเหตุการณ์นั้นก็กลายเป็นปัญหาสังคมไป เช่น การมีทาสเพื่อใช้แรงงานในสมัยก่อนที่สังคมส่วนใหญ่ยังยอมรับสถานภาพของทาสก็ไม่ถือว่าเป็นปัญหาสังคม แต่ปัจจุบันการเอาคนลงเป็นปัญหาสังคม เพราะเป็นสิ่งที่ประชาชนทั่วไป ไม่ต้องการให้เกิดให้มีอยู่ในสังคม

3. เป็นเรื่องที่ประชาชนคิดหาทางแก้ไข เมื่อเกิดภาวะที่ประชาชนส่วนมากไม่พึงปรารถนาแล้ว ประชาชนส่วนมากนั้นก็ไม่ได้นิ่งดูเฉย ต่างก็คิดหาทางที่จะแก้ไขบรรเทาหรือยุติภาวะเช่นนั้น เช่น น้ำท่วมที่อยู่อาศัย และที่ทำกิน คนบางส่วนอาจจะคิดหาทางป้องกันน้ำท่วมโดยการสร้างคลองระบายน้ำไปทางอื่น อีกส่วนหนึ่งอาจจะคิดย้ายที่อยู่อาศัย และที่ทำกินไปอยู่บนที่สูงกว่าเดิมเป็นต้น ถึงแม้จะทำให้ได้ตามที่คิดหวังไว้หรือไม่ ก็ถือว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสังคมเหมือนกัน

4. โดยการร่วมมือกันทำ เมื่อประชาชนที่ได้รับความกระทบกระเทือนจากเรื่องที่เกิดขึ้นพากันคิดหาทางแก้ไขไปต่าง ๆ นานาแล้ว ก็จะต้องมีการลงมือกระทำ แต่การกระทำมิใช่เป็นการกระทำของคน ๆ เดียว แต่ต้องร่วมมือร่วมใจในรูปแบบของกิจกรรมทางสังคมหรือกระทำในฐานะเป็นตัวแทนของสังคม ประชาชนแต่ละคนถือว่าเป็นสมาชิกของสังคมในฐานะเป็นสมาชิกของสังคมพฤติกรรมที่คนเราแสดงออกจึงมี 2 ลักษณะ คือ เป็นเรื่องส่วนตัว และเป็นพฤติกรรมรวมกลุ่มในสังคม

ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของคนเราต่างก็มีความปรารถนา ที่จะแสวงหาความสะดวกและความสุขด้วยกันทั้งนั้น แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้วการที่คนมาอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากแตกต่างกันทางร่างกายและจิตใจ อุปนิสัยใจคอ และวิถีทางการดำเนินชีวิต คนเราจึงมักจะประสบกับปัญหาแทบทุกวัน เช่น ความขัดแย้งภายในครอบครัว ปัญหาค่าครองชีพ ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมตลอดถึงปัญหาทางสุขภาพจิต เป็นต้น แม้ปัญหาระดับชาติไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม จะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกประเทศก็ตามปัญหาดังกล่าวย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของสังคม สมควรที่คนไทยเราจะได้ศึกษาพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่นั้นอย่างถ่องแท้ และช่วยกันหาทางแก้ไข เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสงบสุขในสังคมไทยสืบไป²⁵

²⁵Paul B.Horton and Gerald R.Leslie , *The Sociology of Social Problems*, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า 2-3.

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาการบริการประชาชน สรุปลักษณะเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้คำพูดไม่สุภาพ พูดคำหยาบ ก้าวร้าว และข่มขู่
- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- 1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน หรือทำงานล่าช้า
- 1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรม และขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน
- 1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญในหน้าที่
- 1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบ รวมทั้งไม่มีความรู้ในอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
- 1.8 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีอัธยาศัยอันดีกับประชาชนผู้มาติดต่อ

2. ปัญหาที่เกิดจากประชาชน

- 2.1 ใช้สิทธิ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงาน โดยตรง
- 2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการให้บริการเร็วเป็นพิเศษ
- 2.3 ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ
- 2.4 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาประกอบ การดำเนินการ ไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
- 2.5 มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ
- 2.6 ไม่สนใจเอกสารทางราชการ
- 2.7 ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเอง
- 2.8 ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ
- 2.9 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง
- 2.10 มีการเสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหา

3. ปัญหาที่เกิดจากข้อกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ

- 3.1 กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน หยุ่มหิม ล้าสมัย

- 3.2 คำร้อง และแบบฟอร์มที่ให้กรอกยุ่งยาก และไม่จำเป็น

4. ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ และเครื่องมือ

- 4.1 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานในการบริการ ไม่เพียงพอต่อการบริการ

- 4.2 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานล่าช้า
- 4.3 วัสดุที่ใช้มีคุณภาพต่ำ
- 4.4 ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการสื่อสารขัดข้องบ่อยครั้ง
- 4.5 เครื่องมือ เครื่องใช้ ของสำนักงานไม่เพียงพอ
5. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ทำงาน
 - 5.1 สถานที่ทางราชการร้อนอบอ้าว
 - 5.2 สถานที่ติดต่อกับแคบ
 - 5.3 ห้องน้ำไม่สะอาด
6. ปัญหาอันเกิดจากการบริหารและจัดการ
 - 6.1 การเอาใจใส่ของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนอำเภอ
 - 6.2 ขาดการคอยตรวจสอบและประเมินผลเป็นระยะ²⁶

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าปัญหาเป็นภาวะที่ไม่พึงประสงค์ก่อผลกระทบต่อผู้รับบริการ ซึ่งหากปล่อยไว้โดยไม่คิดหาทางแก้ไข อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง การบริการประชาชน อาจเกิดปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่เกิดจากประชาชน ปัญหาที่เกิดจากระเบียบกฎหมาย ปัญหาเกิดจากอุปกรณ์และเครื่องมือ ปัญหาเกิดจากสถานที่ทำงาน ปัญหาเกิดจากการบริหารจัดการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ

ในช่วงเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา ได้มีการบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเกิดจากแนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดินไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance ซึ่งเกิดขึ้นทั่วโลกจากการผสมผสานระหว่างสองกระแสแนวความคิด คือการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และกระแสความเป็นประชาธิปไตย (Democratization)²⁷

²⁶ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการ, 2540), หน้า 10-36.

²⁷ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์, “การพัฒนาระบบราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”, (นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน), 2526, (อัดสำเนา).

อุทัย หิรัญโต เป็นบุคคลแรกที่บรรยายลักษณะระบบราชการไว้อย่างละเอียดจนในปัจจุบันระบบราชการของ Max Weber พยายามที่จะสร้างตัวแบบระบบราชการขึ้นดังนี้

ลักษณะระบบราชการแบบ Weber

1. ระบบราชการอาศัยอำนาจตามกฎหมาย
 2. ข้าราชการต้องขึ้นต่อคำสั่งเฉพาะที่ชอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติงานเท่านั้นไม่มีภาระผูกพันอย่างอื่น นอกเหนืองานในหน้าที่
 3. มีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันไป
 4. มีการเลือกสรรบุคคลอย่างมีหลักเกณฑ์ตามความรู้ความสามารถ
 5. มีการเลือกอาศัยความรู้ทางเทคนิคซึ่งมีการวัดผลโดยการสอบหรือโดยประกาศนียบัตรหรือทั้งสองอย่าง
 6. ข้าราชการมีเงินเดือนประจำ และบำนาญ เงินเดือนเป็นไปตามตำแหน่ง ชั้นยศ
 7. การรับราชการถือเป็นอาชีพอย่างเดียว หรืออย่างน้อยก็เป็นอาชีพหลัก
 8. การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามอาวุโส หรือตามความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือทั้งสองอย่าง การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
 9. ข้าราชการทำงาน โดยไม่ใช่ตำแหน่ง แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ข้าราชการทำงานโดยแยกตัวออกจากความเป็นเจ้าของปัจจัยการบริหาร
 10. ข้าราชการต้องขึ้นต่อระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ในการปฏิบัติราชการ²⁸
- รุ่ง แก้วแดง ได้กล่าวถึงปัญหาระบบราชการไทย คือ
1. คุณภาพของการบริการไม่ดี ไม่ประทับใจ ระบบราชการเป็นแบบอำนาจนิยม บริการไม่เป็นและไม่สนใจที่จะให้บริการ แม้ว่าหลายส่วนราชการมีหน้าที่ต้องบริการ
 2. ความไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากแต่ได้ผลงานน้อยและคุณภาพงานไม่ดี
 3. การดำเนินล่าช้า มีขั้นตอนมากมาย งานที่ควรจะสำเร็จใน 1 วัน กลายเป็น 1 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น
 4. สายการบังคับบัญชายาว เนื่องจากเป็นระบบรวมอำนาจ ขั้นตอนจากหน่วยปฏิบัติถึงหน่วยนโยบายจึงยาวมาก

²⁸ อุทัย หิรัญโต, ขนชั้นข้าราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเดียนส์โตร์, 2537), หน้า 30.

5. ไม่ใช่หรือไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยเหลือในการปฏิบัติ เน้นการใช้แรงงาน หรือบุคคลมากกว่า²⁹

สรุปได้ว่า ระบบราชการเป็นการปฏิบัติงานโดยอาศัยอำนาจกฎหมาย มีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไป มีเงินเดือนประจำตามตำแหน่งชั้นยศ จึงทำให้มีปัญหาในเรื่องการให้บริการที่ไม่ดี ไม่ประทับใจ มีการดำเนินการล่าช้า มีขั้นตอนมาก เนื่องจากมีสายการบังคับบัญชายาว และไม่ใช่เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

2.4 หลักการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการประชาชนของกรมการปกครอง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจอำนาจหน้าที่ขอบเขตเกี่ยวกับการปกครองบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ไม่ว่าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน³⁰

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คือ การบริหารจัดการ โดยยึดหลักการการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงรค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส คือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

²⁹ รุ่ง แก้วแดง, รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2538), หน้า 52.

³⁰ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือบริการประชาชน, อ้างแล้ว, หน้า 42.

4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ คือการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า คือการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน³¹

นอกจากนี้ กรมการปกครองยังต้องปฏิบัติภารกิจสำคัญที่ได้รับมอบหมายงาน ที่ไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบในระดับอำเภอให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 63 ที่บัญญัติไว้ว่า ในอำเภอหนึ่งให้มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และมีปลัดอำเภอ และหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ เพื่อความสะดวกในการบริหารงาน และบริการประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อีกมากมายแม้กฎหมายฉบับหนึ่งฉบับใด จะมีได้ระบุเป็นหน้าที่ของผู้ใดก็จะให้เข้าใจว่าเป็นของกรมการอำเภอ ที่จะให้การบริการประชาชน

กระทรวงมหาดไทยเป็นกระทรวงหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2435 มีสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพทรงเป็นเสนาบดีรับผิดชอบงาน มหาดไทยหรืองานการปกครองประเทศและได้มีการแบ่งหน้าที่ระหว่างกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงกลาโหมให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยให้กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบรวมการบังคับบัญชาหัวเมืองทั้งหมดเพียงกระทรวงเดียว กระทรวงมหาดไทยกลางเป็นพนักงานทำการทุกอย่าง ซึ่งมีให้แยกออกไปเป็นหน้าที่กรมอื่น กรมมหาดไทยฝ่ายเหนือให้เป็นเจ้าหน้าที่แผนกการปราบปรามโจรผู้ร้ายกับแผนกอัยการรวมทั้งการเกี่ยวข้องกับชาวต่างประเทศ (แต่ภายหลังโอนการที่เกี่ยวกับต่างประเทศไปเป็นหน้าที่ปลัดทูลฉลอง) กรมมหาดไทยฝ่ายปลำกั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่แผนกปกครองท้องที่ สำหรับการปกครองในส่วนภูมิภาคได้กำหนดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่า “เทศาภิบาล” ขึ้นมาใช้และได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยจัดแบ่งหัวเมืองออกเป็นมณฑล เมืองและอำเภอ โดยมี

³¹คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์, “ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ”, (นันทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน), 2543, (อัดสำเนา).

สมุหเทศาภิบาล ผู้ว่าราชการเมือง และนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตท้องที่นั้น ๆ และมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือ ปฏิบัติงานในระดับตำบล และหมู่บ้านกรมมหาดไทยฝ่ายพลร่ม จึงเป็นต้นกำเนิดของกรมการปกครอง ซึ่งได้มีการเปลี่ยนชื่อและปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการภายในมาเป็นลำดับ ดังนี้

ปี 2458 กรมพลร่ม มีส่วนราชการย่อย คือกรมการปกครองและกรมฝ่ายเหนือ

ปี 2459 กรมพลร่ม มีส่วนราชการย่อย คือกรมการปกครองท้องที่และกรมการเมือง

ปี 2460 กรมปกครอง มีส่วนราชการ 2 แผนก คือ แผนกปกครองท้องที่และแผนกการเมือง

ปี 2466 กรมพลร่ม มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครอง และกรมการเมือง

ปี 2467 กรมพลร่ม มีส่วนราชการย่อย คือ กรมภายในกรมภายนอก และกรมทะเบียน

ปี 2469 กรมพลร่ม มีส่วนราชการย่อย คือ กรมปกครอง กรมทะเบียนและกรมราชทัณฑ์

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยแล้วในปี พ.ศ. 2476 กรมพลร่ม ได้เปลี่ยนชื่อเป็น กรมมหาดไทย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2505 จึงเปลี่ยนมาใช้ชื่อ “ กรมการปกครอง ” จนถึงปัจจุบัน³²

วิสัยทัศน์กรมการปกครอง คือ เป็นองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งมั่นบูรณาการงานในพื้นที่และเป็นที่พึ่งของประชาชน เพื่อสังคมสงบสุข

พันธกิจของกรมการปกครองที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนแบ่งตามกฎกระทรวงเพื่อความสะดวกในการบริหารงานและบริการประชาชน ดังนี้

1. เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขากลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติ และงานกิจการมวลชน
4. สนับสนุนส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และการเลือกตั้งทุกระดับ
5. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน
6. ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่

³²กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เทศาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2549) : 33.

7. ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลาง เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

8. ดำเนินการพัฒนานุเคราะห์ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

9. ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

10. อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ

11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545)

การบริการประชาชนในภารกิจกรมการปกครองในระดับอำเภอ โดยแยกให้บริการประชาชน ตามโครงสร้างแบ่งงานของที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายบริหารงานปกครอง

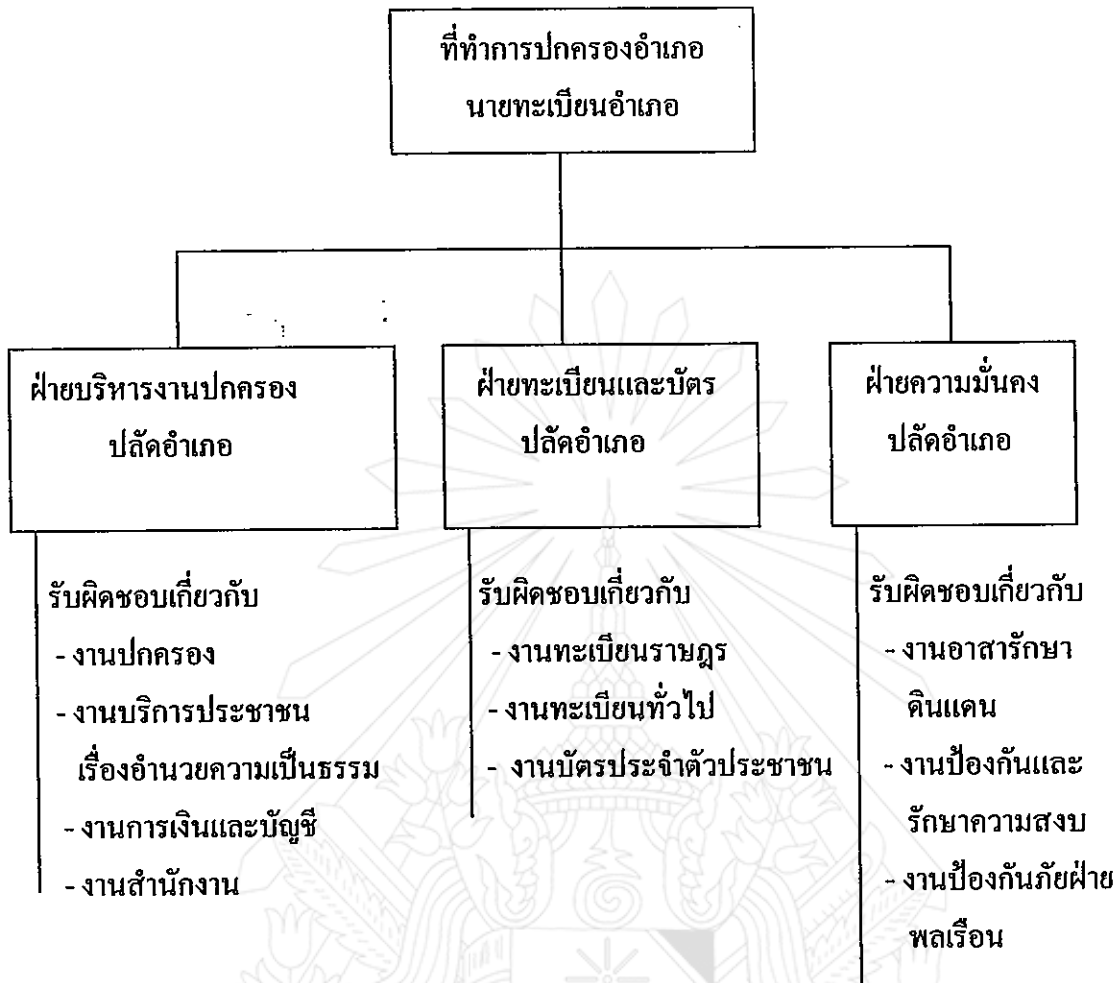
- 1.1 งานปกครอง
- 1.2 บริการประชาชนเรื่องอำนาจความเป็นธรรม
- 1.3 งานการเงินและบัญชี
- 1.4 งานสำนักงาน

2) ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

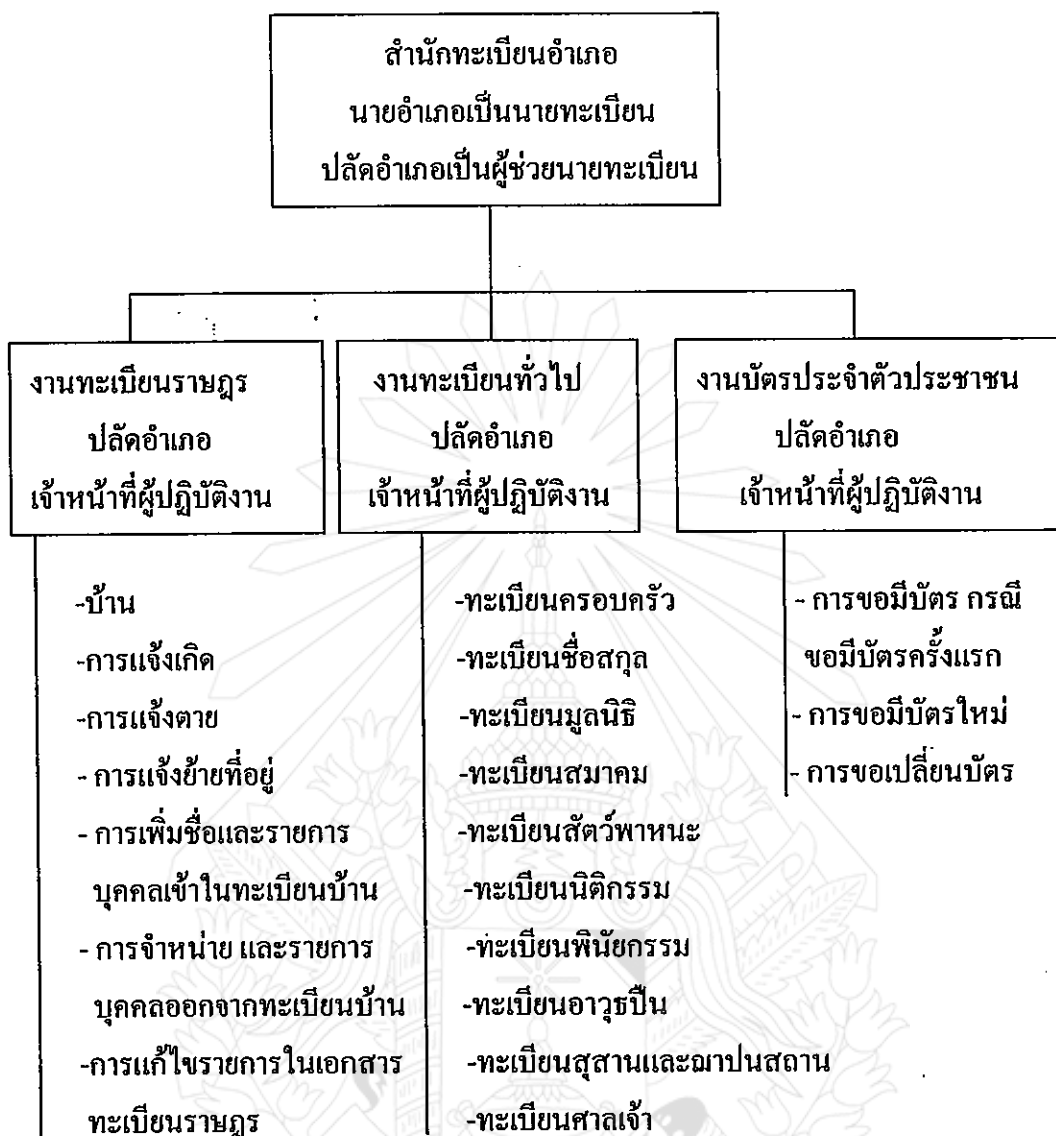
- 2.1 งานทะเบียนราษฎร
- 2.2 งานทะเบียนทั่วไป
- 2.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน

3) ฝ่ายความมั่นคง

- 3.1 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- 3.2 งานกิจการกองอาสารักษาดินแดน
- 3.3 งานป้องกันและรักษาความสงบ



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

สรุปได้ว่า กรมการปกครองมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิต เป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อย ดังนั้น ในการให้บริการจึงต้องยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ให้บริการตามอำนาจหน้าที่ มีคุณธรรม โปร่งใส ประชาชนรับรู้ และแสดงความคิดเห็นได้ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมีการแบ่งโครงสร้างการทำงานตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้การบริการประชาชนอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และมีความสงบสุขในสังคม

2.5 ระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นหัวใจของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ เพราะมีประชาชนมาใช้บริการตั้งแต่เกิด จนตาย จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญผูกพันและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อให้พิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล ต้นกำเนิดของบัตรประจำตัวประชาชนตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่สามารถชี้ชัดได้ว่า คนไทยเริ่มมีการใช้หนังสือยืนยันตัวบุคคลปรากฏอยู่ใน พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยในมาตรา 90 บัญญัติว่า กรมการอำเภอเป็นพนักงานทำหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอนั้น จะนำไปมาค้าขายในท้องที่อื่นจึงไม่แตกต่างไปจากความสำคัญของบัตรประจำตัวประชาชน เพราะผู้ที่ทำบัตรประจำตัวประชาชนได้จะต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในหลักฐานทะเบียนบ้าน จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งในด้านของความมั่นคงของประเทศไทย โดยมีกรมการอำเภอ หรือนายอำเภอ เป็นพนักงานตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2486 เป็นกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนฉบับแรกของไทย ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 รัฐบาลโดยมีจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี จนกระทั่งฉบับปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและใช้พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งกำหนดไว้ที่ผู้ที่มีสัญชาติไทย มีอายุตั้งแต่สิบห้าปีบริบูรณ์ อย่างเข้าอายุ 15 ปี ก็ขอขึ้นทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ แต่ไม่เกิน 70 ปี บริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ตามบทบัญญัติมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 ประชาชนคนไทยมีบัตรประจำตัวประชาชนใช้มาแล้วจำนวน 4 รุ่น คือ

บัตรรุ่นแรก มีลักษณะคล้ายแผ่นพับ ขนาดเล็ก 4 ตอน มีทั้งหมด 8 หน้า เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2486 จนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2505 ออกให้เฉพาะประชาชนพื้นที่จังหวัดกรุงเทพฯ และธนบุรี (กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน)

บัตรรุ่นที่สอง มีลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดพกพาติดตัวได้สะดวกมี 2 ด้าน รูปถ่ายผู้ถือบัตรเป็นรูปขาว-ดำ พิมพ์รายการผู้ถือบัตรด้วยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา และเคลือบด้วยพลาสติกใส เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2506 จนถึงปี พ.ศ. 2536 รวมทั้งสิ้น 30 ปี

บัตรรุ่นที่สาม มีลักษณะคล้ายกับบัตรรุ่นที่สอง จุดแตกต่างคือ รูปถ่ายผู้ถือบัตรเป็นรูปสี ธรรมดา พิมพ์รายการผู้ถือบัตรด้วยเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ และเคลือบด้วยวัสดุป้องกันการปลอมแปลงชนิดพิเศษ เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2531 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ขณะนี้ยังให้บริการทั่วประเทศ ยกเว้นเขตท้องที่ซึ่งเปิดให้บริการทำบัตรรุ่นที่สี่

บัตรรุ่นที่สี่ มีลักษณะคล้ายบัตรเครดิตมีแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูลเจ้าของบัตร และผลิตด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งระบบรายการใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นมาในบัตรรุ่นนี้ คือ การระบุหมู่โลหิต เพื่อประโยชน์ในเรื่องคลังข้อมูลแห่งโลหิตของสภากาชาดไทย (เริ่มทยอยใช้เป็นครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2539 ในเขตท้องที่อำเภอเมืองปทุมธานี และกรุงเทพมหานคร และจะขยายการบริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2547 กรมการปกครองได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แบบแอนกประสงค์ (Smart Card) ซึ่งเป็นแนวความคิดของรัฐบาล พ.ศ.ทักษิณ ชินวัตร ที่จะให้ประชาชนคนไทยมีบัตรเพียงใบเดียวใช้ติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐได้หลาย ๆ แห่ง พร้อมกันจึงเป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีลักษณะพิเศษคือ มีฝังไมโครชิป (Micro Chip) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล ใช้เป็นกุญแจในการพิสูจน์ตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของบัตร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น และใช้แสดงตนเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐ โดยรวมข้อมูลหน่วยงานภาครัฐไว้ด้วยกัน เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ข้อมูลสวัสดิการสังคม ข้อมูลการรักษาพยาบาล เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็วปลอดภัย ประหยัด และรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคลที่พึงมีพึงได้จากบริการของรัฐ ในยุครัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยเท่าเทียมกัน “อยู่เมืองไทย พกบัตรใบเดียวก็พอ” ทำให้เกิดความสะดวก สบาย และรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ

ผู้ที่ขียนคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ จะต้องอาศัยตามพระราชบัญญัติการทะเบียน และเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 4 ดังนี้

“การทะเบียนราษฎร” หมายความว่า งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

“ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร” หมายความว่า ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด และตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดามารดา หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่น ที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่าง ๆ ในพระราชบัญญัตินี้

“เลขประจำตัว” หมายความว่า เลขประจำตัวประชาชนที่นายทะเบียนออกให้แก่บุคคลแต่ละคน

“บ้าน” หมายความว่า โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและให้หมายความรวมถึงแพ หรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่ หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

“ทะเบียนบ้าน” หมายความว่า ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้านซึ่งแสดงเลขประจำบ้านและรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

“ทะเบียนคนเกิด” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

“ทะเบียนคนตาย” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

“ทะเบียนบ้านกลาง” หมายความว่า ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

“เจ้าบ้าน” หมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครองบ้านในฐานะเป็นเจ้าของ ผู้เช่าหรือในฐานะอื่นใดก็ตาม

ในกรณีที่ ไม่ปรากฏเจ้าบ้าน หรือเจ้าบ้านไม่อยู่ ตาย สูญหาย สาบสูญ หรือไม่สามารถปฏิบัติกิจการ ได้ให้ถือว่าผู้มีหน้าที่ดูแลบ้านในขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน

“ผู้อยู่ในบ้าน” หมายความว่า ผู้ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

“อำเภอ” ให้หมายความรวมถึงกิ่งอำเภอ

“ท้องถิ่น” หมายความว่า กรุงเทพมหานคร เทศบาล เมืองพัทยา และหน่วยการปกครองท้องถิ่นอื่นที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง โดยอนุมนตรีรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้

“นายทะเบียน” หมายความว่า นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนสาขา นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนเฉพาะกิจและนายทะเบียนผู้รับแจ้ง และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน

“นายทะเบียนผู้รับแจ้ง” หมายความว่า นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลาง ได้กำหนดให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสร้างบ้านใหม่ การรื้อบ้าน และการกำหนดเลขประจำบ้าน โดยได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ดังกล่าวไว้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535

ข้อ 152 วิธีการจัดทำและควบคุมทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามวิธีการที่สำนักทะเบียนกลางกำหนด

1) เลขประจำตัวประชาชน มี 13 หลัก แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 มี 1 หลัก หมายถึง ประเภทบุคคลซึ่งมี 8 ประเภท

ส่วนที่ 2 มี 4 หลัก หมายถึง สำนักทะเบียนที่ออกเลขประจำตัวให้กับประชาชน

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 รวมกันมี 7 หลัก หมายถึง ลำดับที่ของบุคคลในแต่ละประเภทของแต่ละสำนักทะเบียน

ส่วนที่ 5 มี 1 หลัก หมายถึง เลขตรวจสอบความถูกต้องของเลขประจำตัวประชาชนทั้งหมด

2) ประเภทของบุคคลที่อยู่ในระบบทะเบียนราษฎร แบ่งออกเป็น 8 ประเภท

ประเภทที่ 1 ได้แก่ คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งการเกิดภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด

ประเภทที่ 2 ได้แก่ คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งการเกิดเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด

ประเภทที่ 3 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวซึ่งมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านก่อนวันที่ 31 พฤษภาคม 2527

ประเภทที่ 4 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและได้มีการย้ายเข้าในทะเบียนบ้านขณะยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2527)

ประเภทที่ 5 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวที่ได้รับอนุมัติให้เพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

ประเภทที่ 6 ได้แก่ คนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมายในลักษณะชั่วคราวและคนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ประเภทที่ 7 ได้แก่ บุตรของบุคคลประเภทที่ 6 ซึ่งเกิดในประเทศ

ประเภทที่ 8 ได้แก่ บุคคลต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยหรือบุคคลที่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมาย³³

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 บัญญัติไว้ใน มาตรา 6 จัตวาว่า ผู้ถือบัตรต้องมีสัญชาติไทย หรือเปลี่ยนบัตรแล้วแต่กรณี โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในกำหนดเวลา 60 วัน นับแต่

(1) วันที่บัตรหายหรือถูกทำลาย

(2) วันที่บัตรชำรุดในสาระสำคัญ

³³ กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาธาภิบาล, 2540), หน้า 45.

(3) วันที่แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุลหรือชื่อตัว และชื่อสกุล ในทะเบียนบ้าน และผู้ถือบัตรผู้ใดย้ายที่อยู่จะขอเปลี่ยนบัตรก็ได้ โดยผู้ขอมีบัตรยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ออกบัตร

ประจำตัวประชาชนนอกประเภท (Smart Card) ณ สำนักทะเบียน 1,077 แห่ง และให้ความหมายของคำต่อไปนี้

“บัตร” หมายความว่า บัตรประจำตัวประชาชน

“ผู้ถือบัตร” หมายความว่า ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของบัตร

“ทะเบียนบ้าน” หมายความว่า ทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526

การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1. การออกบัตร ตามมาตรา 5 วรรค 4 ฉบับละ 20 บาท

2. การออกบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร ตามมาตรา 6 จัดว่า ฉบับละ 20 บาท

3. การขอตรวจสอบหลักฐานหรือคัดสำเนารับรองสำเนา ฉบับละ 20 บาท

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แบบนอกประเภท (Smart Card) เป็นคนไทยใช้บัตรใบเดียว

1. ใช้เป็น ATM Card (กับธนาคารที่เข้าร่วมใช้งานบัตรประจำตัวประชาชน)

2. ใช้เป็นเดบิตการ์ดและเครดิตการ์ด (กับธนาคารที่เข้าร่วมใช้งานบัตรประจำตัวประชาชน)

3. ใช้แสดงตน

4. ได้รับบัตรประจำตัวประชาชนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. ใช้แทนบัตรสมาชิก และทะเบียนเกี่ยวกับบุคคลประเภทต่าง ๆ (Thailand MasterCard/Master Key:TMCK)

6. ป้องกันการทุจริตปลอมแปลงบัตร และการสวมตัว³⁴

สรุปได้ว่างานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชน เพราะเป็นเอกสารที่ใช้พิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล และใช้แสดงตนในการขอรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐ ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการให้บริการรัฐจึงพยายามทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในบัตรเดียวกัน ที่เรียกว่า บัตรนอกประเภท (Smart Card) เป็นการเพิ่ม

³⁴กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อัสสารักษาดินแดน, 2526), หน้า 129.

ประสิทธิภาพการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดในคราวเดียวกัน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาติรี ปันดิ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการยังเป็นลบ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมองระบบราชการในแง่ลบ
2. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการ
3. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความพร้อมในการให้บริการในความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม โดยได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้าย ความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงทำบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เกิดความเข้าใจที่ตีระหว่างข้าราชการ และประชาชน” เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร และงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยง ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาจากระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญ³⁵

ธัญนิศ โอสธิตย์พร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการ สังกัดกรมการปกครอง ต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการศึกษาจากข้าราชการ สังกัดกรมการปกครองซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ณ อำเภอต่าง ๆ ทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ของกรมการปกครอง” พบว่า

1. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในปัจจุบัน ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและการอุทิศตน พอสมควร
2. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองยังอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มที่เท่าที่ควร
3. การที่ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองดำรงอยู่โดยสุจริต ในภาวะที่มีรายได้และค่าครองชีพตลอดจนสวัสดิการ ดังที่ได้รับในปัจจุบันนั้น ขึ้นอยู่กับการดำรงตำแหน่งระดับชั้นของแต่ละบุคคลและการดำรงอยู่อย่างประมาณตน

³⁵ชาติรี ปันดิ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 111 หน้า.

4. ในปัจจุบันได้มีระบบอุปถัมภ์แทรกแซงอยู่ในระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ สังกัดกรมการปกครองมาก ในทุกกระบวนการของการบริหารงานบุคคลของกรมการปกครองซึ่งทำให้เกิดผลกระทบจากการแทรกแซงของระบบอุปถัมภ์ ทำให้ข้าราชการที่ดีและเสียสละเกิดขวัญเสีย รู้สึกท้อถอยและไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

5. การที่ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยรวมจะทำให้เกิดผลกระทบต่องานและหน่วยงานเป็นอย่างมากทำให้เสียภาพลักษณ์ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ตัวผู้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงครอบครัว

6. ในปัจจุบันมีการเมืองเข้าแทรกแซงในระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ สังกัดกรมการปกครอง ในทุกกระบวนการงานบริหารบุคคลของกรมการปกครอง

7. ในปัจจุบันข้าราชการสังกัดกรมการปกครองส่วนใหญ่ยังมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

8. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง มีจิตสำนึกน้อยลงมาก

9. สภาวะทางเศรษฐกิจของข้าราชการ ตลอดจนระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นในการปกครองทำให้เกิดผลกระทบต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง

10. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ยอมรับสภาวะที่เกิดจากแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ³⁶

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ปราบกฏผลได้ดังนี้ “อายุทัศนคติ และสถานภาพสังคม มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมกรการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา และขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมกรการให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมกรการให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมกรการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของ

³⁶ ธัญชนิต โอสธิตพร, “อุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการ สังกัดกรมการปกครอง ต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการไทย”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 195 หน้า.

ประชาชน หลักการบริการในเชิงบวก คือยิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น³⁷

ประกาศิต มหาสิงห์ ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชน ของที่ทำการการปกครองอำเภอ” : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง อำเภอ บ้าง โส่ง จังหวัดลำพูน พบว่า

1. ประสิทธิผลการบริการประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองและอำเภอบ้าง โส่ง มีแนวโน้มไปในทางบวก คือ ความสามารถในการผลิตของทั้งสองอำเภอ และความสามารถในการปรับตัว ความยืดหยุ่น ความขัดแย้ง แต่ราษฎรยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองค่อนข้างจะใช้เวลามาก และการประชาสัมพันธ์มีน้อย

2. สำหรับการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลพบว่า ลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่พบว่าสภาพทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนบั่นทอนขวัญและกำลังใจของข้าราชการ และลักษณะของที่ทำการปกครองยังยึดมั่นต่อระเบียบวินัยเคร่งครัดมาก³⁸

รัฐพล นราดิศร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

2. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาระบบบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ

³⁷ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การราชการและปัจจัยกับสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, การค้นคว้าวิจัยอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์), 2530, 129 หน้า.

³⁸ ประกาศิต มหาสิงห์, “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และอำเภอบ้าง โส่ง จังหวัดลำพูน”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2536, 249 หน้า.

3. ประชาชนผู้ให้บริการมีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ คือ ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการบ้างเป็นบางครั้งบางคราว เช่น ในวันเสาร์ เป็นต้น ต้องการจัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่อกันต่าง ๆ แก่ประชาชน :

4. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่าข้าราชการคือ บุคคลที่มีเกียรติและประชาชนควรให้การเคารพ

5. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตน คือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกว่า ข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน

6. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ได้แก่ สถานที่ในการให้บริการประชาชนของทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่คับแคบ จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน³⁹

เรื่องบุญ สิริรังศรี ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับผลการศึกษาวิจัยพบว่า “ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน”⁴⁰

เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอค่านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด

³⁹รัฐพล นราดิศร, “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 147 หน้า.

⁴⁰เรื่องบุญ สิริรังศรี, “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2535, 287 หน้า.

อุบลราชธานี” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัย ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้รับบริการ”⁴¹

จารุณี เรือนหล้า ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ ส่วนในด้านการให้บริการสิ่งแวดล้อม และสถานที่อำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อคิดเป็นรายชื่อ คือ ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการและมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ขั้นตอนชัดเจน ส่วนข้อเสนอแนะในด้านบุคลากร ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการตามจุดให้บริการ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและจัดอัตราจ้างพนักงานของรัฐและจัดระบบบัตรคิวในการบริการ ในด้านการให้บริการ ได้แก่ จัดเจ้าหน้าที่รับการอบรมและเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อจะได้ทำงานได้รวดเร็ว ในด้านบริการสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ให้ขยายพื้นที่ให้กว้างและจัดหาอุปกรณ์ใหม่และให้ทันสมัย”⁴²

ภัทราพร สิริพันธุ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษาพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

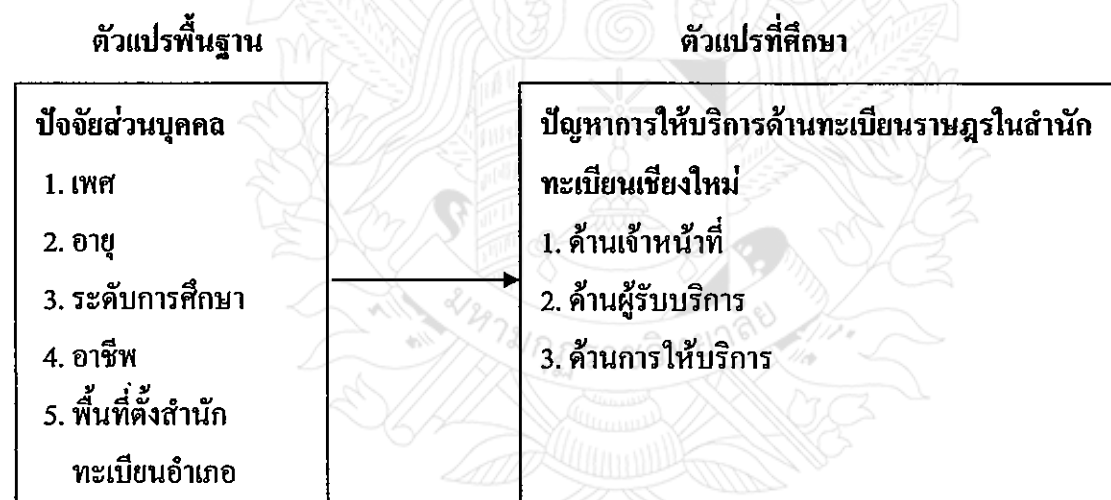
⁴¹เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, 125 หน้า.

⁴²จารุณี เรือนหล้า, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 74 หน้า.

ทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า ได้ดังนี้ คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สำคัญสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้แนวทางการดำเนินการของหน่วยงานรวมถึงขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ เมื่อไปใช้บริการ ลำดับต่อมาคือ ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ควรมีการจัดระบบการให้บริการให้มีการเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน”⁴³

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช⁴⁴ ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนได้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริการงานของภาครัฐและไม่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้น จึงได้สรุปเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴³ ภัทราพร ศิริพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”, การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2550, 85 หน้า.

⁴⁴ ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ), อังแล้ว, หน้า 10-36.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษา “เรื่องปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้มารับบริการและสัมภาษณ์ผู้ให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และผู้วิจัยได้ดำเนินการตามรายละเอียด มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24,000 คน (สถิติเดือนพฤศจิกายน 2551)¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample) ได้แก่

1) ประชาชนผู้ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ อายุตั้งแต่ 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน 6 สำนักทะเบียน ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอคอกยสะเก็ด อำเภอสันกำแพง อำเภอสารภี อำเภอฝาง อำเภอคอกยเต่า และอำเภอแม่แจ่ม จำนวน 24 คน

¹กรมการปกครอง, “ประชากรบ้านจากทะเบียนบ้าน”, 24 เมษายน 2540,
<[http : //www.intranet.dopa.go.th/Regist/administer.php](http://www.intranet.dopa.go.th/Regist/administer.php)> (26 December 2008).

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

3.2.1 วิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลแบบมีระบบ Systematic Sampling และ โดยการใช้สูตร Taro Yamane จำนวน 393 คน

3.2.2 วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน 6 สำนักทะเบียน โดยการทำลากลากสำนักทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่แยกออกเป็น 2 เขต 1) สำนักทะเบียนในเขตเมือง 2) สำนักทะเบียนนอกเขตเมือง นำมาจับฉลากเขตละ 3 สำนักทะเบียน รวมเป็น 6 สำนักทะเบียน ผลการจับฉลากสำนักทะเบียนในเขตเมืองได้แก่ 1) สำนักทะเบียนอำเภอ คอยสะเก็ด 2) สำนักทะเบียนอำเภอสันกำแพง 3) สำนักทะเบียนอำเภอสารภี สำนักทะเบียนนอกเขตเมือง ได้แก่ 1) สำนักทะเบียนอำเภอฝาง 2) สำนักทะเบียนอำเภอคอยเต่า 3) สำนักทะเบียนอำเภอแม่แจ่ม รวมจำนวน 24 คน

สูตร Taro Yamane

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{24,000}{1 + (24,000 \times 0.0025)} \\
 &= 393
 \end{aligned}$$

n คือ กลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (แล้วแต่กรณี) ในทางสถิติให้เป็น 0.05

3.2.3 ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ขนาดประชากร กลุ่มตัวอย่าง 393 คน แล้วนำไปคิดสัดส่วนต่อประชากรแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ Systematic Sampling ซึ่งได้ประชากรแต่ละสำนักทะเบียนดังนี้

สำนักทะเบียน อำเภอ	ประชาชนที่มา รับบริการ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	สูตรการคำนวณ
เมืองเชียงใหม่	2,250	37	$\frac{2,250 \times 393}{24,000}$
จอมทอง	1,300	21	$\frac{1,300 \times 393}{24,000}$
แม่แจ่ม	500	8	$\frac{500 \times 393}{24,000}$
เชียงดาว	1,000	16	$\frac{1,000 \times 393}{24,000}$
คอยสะเก็ด	1,250	20	$\frac{1,250 \times 393}{24,000}$
แม่แตง	1,600	26	$\frac{1,600 \times 393}{24,000}$
แม่ริม	1,300	21	$\frac{1,300 \times 393}{24,000}$
สะเมิง	700	12	$\frac{700 \times 393}{24,000}$
ฝาง	1,700	28	$\frac{1,700 \times 393}{24,000}$
แม่อาว	600	10	$\frac{600 \times 393}{24,000}$
พร้าว	700	12	$\frac{700 \times 393}{24,000}$
สันป่าตอง	1,300	21	$\frac{1,300 \times 393}{24,000}$
สันกำแพง	1,400	23	$\frac{1,400 \times 393}{24,000}$
สันทราย	1,300	21	$\frac{1,300 \times 393}{24,000}$

สำนักทะเบียน อำเภอ	ประชาชนที่มา รับบริการ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	สูตรการคำนวณ
หางดง	1,300	21	$\frac{1,300 \times 393}{24,000}$
ฮอด	1,000	16	$\frac{1,000 \times 393}{24,000}$
คอกยี่	350	6	$\frac{350 \times 393}{24,000}$
อมก๋อย	800	13	$\frac{800 \times 393}{24,000}$
สารภี	1,200	20	$\frac{1,200 \times 393}{24,000}$
เวียงแหง	400	7	$\frac{400 \times 393}{24,000}$
ไชยปราการ	1,000	16	$\frac{1,000 \times 393}{24,000}$
แม่วาง	350	6	$\frac{350 \times 393}{24,000}$
แม่ออน	400	7	$\frac{400 \times 393}{24,000}$
คอกหล่อ	300	5	$\frac{300 \times 393}{24,000}$
รวม	24,000	393	

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

3.3.1 เป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative Questionnaires) เป็นคำถามปลายเปิด และเป็นแบบคำถามปลายปิด โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ชั้นตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

3.3.2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกใช้กับการวิจัยแบบคุณภาพ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่แบบเจาะลึก โดยให้เจ้าหน้าที่ได้อธิบายตามความคิดเห็น จำนวน 6 สำนักทะเบียน โดยแยกเป็นสำนักทะเบียนในเขตเมืองและนอกเขตเมือง อย่างละ 3 สำนักทะเบียน รวมจำนวน 24 คน

การพิจารณาระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ที่มีต่อการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเป็นมาตรวัดแบบ Cumulative Scale ตามวิธีของลิเกสต์(Likert)² โดยกำหนดเกณฑ์การวัดแบ่งเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

ปัญหาน้อยที่สุด	มีคะแนน	1	คะแนน
ปัญหาน้อย	มีคะแนน	2	คะแนน
ปัญหาปานกลาง	มีคะแนน	3	คะแนน
ปัญหามาก	มีคะแนน	4	คะแนน
ปัญหามากที่สุด	มีคะแนน	5	คะแนน

จากนั้นรวบรวมคะแนนที่ได้เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีคำนวณช่องกว้างระหว่างระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่องกว้างระหว่างระดับ (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง	มีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด

²สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), หน้า 175.

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ก. วิจัยเชิงปริมาณของผู้มารับบริการสร้างเครื่องมือโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

3.4.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษาหลักการ รูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และดัดแปลงพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือให้เหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่จะศึกษา

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 สร้างแบบสอบถามโดยจัดทำรูปแบบร่วมกับผู้เชี่ยวชาญให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่จะทำการศึกษาตามข้อเสนอแนะของกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.4.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยผ่านความเห็นชอบของกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้ทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 30 ชุด มาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยสูตรการหาค่าอัลฟาสัมประสิทธิ์ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

3.4.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์ และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ข. วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคำถามปลายเปิดให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำนา จังหวัดเชียงใหม่ ถึงนายอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ จำนวน 393 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่จำนวน 24 คน โดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

3.6.1 วิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 บรรยายพรรณนา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูป ประกอบด้วยข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า T-test ค่า F-test เพื่อวิเคราะห์หาการเปรียบเทียบระหว่าง 2 ตัวแปร หรือมากกว่า โดยตั้งนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

3.6.2 วิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่แบบเจาะลึกเป็นคำถามปลายเปิด โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์นำเสนอแบบพรรณนา สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการทำวิจัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่ตั้งสำนักงานเขียน

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ตามความเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ 1) จากประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนในเชียงใหม่ จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 393 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากประชากรสำนักทะเบียนอำเภอฝาง จังหวัดลำพูน จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) 0.97 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 2) จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 6 สำนักทะเบียน เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่แบบเจาะลึก จำนวน 24 คน นำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ T(t-distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F(F-distribution)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ในด้านเจ้าหน้าที่ด้านผู้รับบริการ และด้านการให้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านการให้บริการ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ในสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 393 คน นำเสนอโดยใช้ค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	44.5
หญิง	218	55.5
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 30 ปี	134	34.1
31 – 45 ปี	153	38.9
46 – 60 ปี	88	22.4
60 ปีขึ้นไป	18	4.6
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 45 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมา อายุ 15 – 30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 อายุ 46 – 60 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	60	15.3
ระดับมัธยมศึกษา	111	28.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	18.6
ระดับปริญญาตรี	129	32.8
ระดับปริญญาโท	20	5.1
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	78	19.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	12.2
รับจ้าง	150	38.2
เกษตรกร	45	11.5
อื่น ๆ	48	12.2
รวม	393	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา รับราชการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ซึ่งเท่ากับกับอื่น ๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 เกษตรกร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ แยกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ 2. ด้านผู้รับบริการ 3. ด้านการให้บริการ โดยมีจำนวนคำถามด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ และกำหนดระดับปัญหาการบริการเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่	2.16	0.37	น้อย
ด้านผู้รับบริการ	2.72	0.40	ปานกลาง
ด้านการให้บริการ	2.26	0.41	น้อย
รวม	2.38	0.39	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการไม่เพียงพอ	2.97	1.15	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ	2.34	1.03	น้อย
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ	2.08	0.98	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	2.17	1.04	น้อย
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	2.05	0.91	น้อย
6. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา	2.09	0.92	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี	1.95	0.95	น้อย
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	2.02	0.99	น้อย
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการไม่เท่าเทียมกัน	1.94	0.93	น้อย
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า	2.03	0.96	น้อย
รวม	2.16	0.37	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการไม่เพียงพอ ปัญหาการบริการด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่ไม่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการไม่เท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ

ด้านผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เตรียมเอกสาร หลักฐานมาไม่ครบ	3.08	1.10	ปานกลาง
2. ไม่ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	3.06	1.09	ปานกลาง
3. ไม่สามารถกรอกข้อมูลที่เป็นในแบบคำร้องได้	2.78	1.07	ปานกลาง
4. ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่	2.71	1.09	ปานกลาง
5. ไม่เคยมาติดต่อรับบริการ	2.60	1.12	น้อย
6. ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้รู้เรื่อง	2.38	1.00	น้อย
7. ไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง	2.33	1.11	น้อย
8. ไม่ทราบอัตราค่าบริการต่าง ๆ	2.74	1.18	ปานกลาง
9. ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง	3.09	1.21	ปานกลาง
10. ไม่เคยอ่านคู่มือหรือขั้นตอนการให้บริการ	2.47	0.94	น้อย
รวม	2.72	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่าปัญหาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง รองลงมา การเตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่ครบ ไม่ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ไม่สามารถกรอกข้อมูลที่เป็นในแบบคำร้องได้ ไม่ทราบอัตราค่าบริการต่าง ๆ และไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยอันดับแรก ได้แก่ ไม่เคยมาติดต่อรับบริการ รองลงมา ไม่เคยอ่านคู่มือหรือขั้นตอนการให้บริการ ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้รู้เรื่อง และไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่มีความสะดวกรวดเร็ว	2.44	1.02	น้อย
2. การให้บริการไม่มีความถูกต้องสมบูรณ์	2.05	0.97	น้อย
3. ไม่มีเจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำการให้บริการ	2.24	1.03	น้อย
4. ไม่มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่จำเป็น	2.29	1.00	น้อย
5. ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้เพียงพอ	2.51	1.08	น้อย
6. ไม่มีป้ายบอกจุดบริการ/ขั้นตอนชัดเจน	2.19	0.98	น้อย
7. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการไม่มีคุณภาพ	2.09	1.04	น้อย
8. สถานที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ	2.26	1.19	น้อย
9. ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการ	2.07	1.21	น้อย
10. มีห้องสุขาที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ	2.51	1.35	น้อย
รวม	2.26	0.41	น้อย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้เพียงพอ มีห้องสุขาที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่จำเป็น สถานที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำการให้บริการ ไม่มีป้ายบอกจุดบริการ/ขั้นตอนชัดเจน เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการไม่มีคุณภาพ ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการ และการให้บริการไม่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	175	2.34	0.46	น้อย
หญิง	218	2.42	0.47	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	175	2.34	0.46	1.20	0.23
หญิง	218	2.42	0.47		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	175	2.13	0.52	น้อย
หญิง	218	2.19	0.52	น้อย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการอยู่ในระดับน้อย เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	175	2.13	0.52	5.80	0.40
หญิง	218	2.19	0.52		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	175	2.68	0.57	ปานกลาง
หญิง	218	2.75	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน เพศชาย จำนวน 175 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียน
เชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	175	2.68	0.57	6.71	0.38
หญิง	218	2.75	0.56		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหา
การบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียน
ราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	175	2.20	0.60	น้อย
หญิง	218	2.31	0.56	น้อย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับน้อย
เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน เพศชาย จำนวน 175 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่
ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	175	2.20	0.60	5.47	0.18
หญิง	218	2.31	0.56		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหา
การบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15 – 30 ปี	134	2.37	0.54	น้อย
31 – 45 ปี	153	2.45	0.57	น้อย
46 – 60 ปี	88	2.32	0.70	น้อย
60 ปีขึ้นไป	18	2.29	1.17	น้อย
รวม	393	2.39	0.33	น้อย

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอายุ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คน รองลงมา อายุ 15-30 ปี จำนวน 134 คน อายุ 46-60 ปี จำนวน 88 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน ด้านอายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.25	3	0.42	0.95	0.42
ภายในกลุ่ม	170.50	389	0.44		
รวม	171.74	392			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15 – 30 ปี	134	2.16	0.59	น้อย
31 – 45 ปี	153	2.22	0.62	น้อย
46 – 60 ปี	88	2.11	0.83	น้อย
60 ปีขึ้นไป	18	2.09	1.25	น้อย
รวม	393	2.16	0.37	น้อย

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอายุ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คน รองลงมา อายุ 15-30 ปี จำนวน 134 คน อายุ 46-60 ปี จำนวน 88 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน ด้านอายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	79.24	3	26.41	0.47	0.69
ภายในกลุ่ม	21441.32	389	55.11		
รวม	21520.57	392			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15 – 30 ปี	134	2.75	0.69	ปานกลาง
31 – 45 ปี	153	2.78	0.64	ปานกลาง
46 – 60 ปี	88	2.60	0.89	น้อย
60 ปีขึ้นไป	18	2.63	1.68	ปานกลาง
รวม	393	2.72	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอายุ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คน รองลงมา อายุ 15-30 ปี จำนวน 134 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน ตามลำดับ มีปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อายุ 46-60 ปี จำนวน 88 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านอายุ					
ระหว่างกลุ่ม	202.95	3	67.65	1.04	0.37
ภายในกลุ่ม	25161.99	389	64.68		
รวม	25364.94	392			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15 – 30 ปี	134	2.20	0.62	น้อย
31 – 45 ปี	153	2.35	0.70	น้อย
46 – 60 ปี	88	2.24	0.94	น้อย
60 ปีขึ้นไป	18	2.12	1.50	น้อย
รวม	393	2.26	0.41	น้อย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอายุ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อายุ 31-45 ปี จำนวน 153 คน รองลงมา อายุ 46-60 ปี จำนวน 88 คน อายุ 15-30 ปี จำนวน 134 คน และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน ด้านอายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	215.34	3	71.78	1.06	0.36
ภายในกลุ่ม	26254.40	389	67.49		
รวม	26469.74	392			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	60	2.41	0.85	น้อย
มัธยมศึกษา	111	2.15	0.63	น้อย
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	2.40	0.70	น้อย
ปริญญาตรี	129	2.54	0.58	น้อย
ปริญญาโท	20	2.64	1.34	ปานกลาง
รวม	393	2.39	0.33	น้อย

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน ระดับน้อย ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน รองลงมา ระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน ด้านการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10.61	4	2.65	6.39	0.01*
ภายในกลุ่ม	161.14	388	.42		
รวม	171.74	392			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ประถมศึกษา	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษา				-.3900*	-.4924*
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า ปริญญาตรี		-.3900*	-	-	-
ปริญญาโท		.4924*			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทมีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	60	2.26	0.89	น้อย
มัธยมศึกษา	111	1.97	0.66	น้อย
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	2.16	0.82	น้อย
ปริญญาตรี	129	2.24	0.70	น้อย
ปริญญาโท	20	2.45	1.57	น้อย
รวม	393	2.16	0.37	น้อย

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน รองลงมา

ระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน ด้านการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	707.96	4	176.99	3.30	0.21
ภายในกลุ่ม	20812.61	388	53.64		
รวม	21520.57	392			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	60	2.65	1.09	ปานกลาง
มัธยมศึกษา	111	2.41	0.75	น้อย
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	2.76	0.79	ปานกลาง
ปริญญาตรี	129	2.96	0.68	ปานกลาง
ปริญญาโท	20	3.03	1.61	ปานกลาง
รวม	393	2.72	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน และประถมศึกษา

จำนวน 60 คน ตามลำดับ มีปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2057.96	4	514.49	8.56	0.01*
ภายในกลุ่ม	23306.98	388	60.07		
รวม	25364.94	392			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ประถมศึกษา	-	-	-	-	-
มัธยมศึกษา				5.5198*	6.2419*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			-	-	-
ปริญญาตรี		-5.5198*		-	
ปริญญาโท		-6.2419*			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทมีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	60	2.30	0.98	น้อย
มัธยมศึกษา	111	2.05	0.78	น้อย
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	73	2.27	0.90	น้อย
ปริญญาตรี	129	2.40	0.75	น้อย
ปริญญาโท	20	2.43	1.65	น้อย
รวม	393	2.26	0.41	น้อย

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายข้อ ได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน ระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน และ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	789.27	4	197.31	2.98	0.01*
ภายในกลุ่ม	25680.47	388	66.18		
รวม	26469.74	392			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ประถมศึกษา	-				
มัธยมศึกษา		-		3.4597*	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			-		
ปริญญาตรี		-3.4597*		-	
ปริญญาโท					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรี มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ	78	2.40	0.07	น้อย
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	2.57	0.13	น้อย
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	2.36	0.12	น้อย
รับจ้าง	150	2.33	0.05	น้อย
เกษตรกร	45	2.44	0.07	น้อย
อื่นๆ	48	2.42	0.10	น้อย
รวม	393	2.38	0.03	น้อย

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอาชีพ ระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน รองลงมา อาชีพเกษตรกร จำนวน 45 คน อาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน อาชีพรับราชการ จำนวน 78 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน และอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.57	5	0.31	0.71	0.62
ภายในกลุ่ม	170.17	387	0.44		
รวม	171.74	392			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ	78	2.15	0.78	น้อย
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	2.32	1.48	น้อย
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	2.26	1.38	น้อย
รับจ้าง	150	2.11	0.57	น้อย
เกษตรกร	45	2.10	0.96	น้อย
อื่นๆ	48	2.23	1.12	น้อย
รวม	393	2.16	0.37	น้อย

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอาชีพ ระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน รองลงมา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน อาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน อาชีพรับราชการ จำนวน 78 คนอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน และอาชีพเกษตรกร จำนวน 45 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	183.84	5	36.76	0.66	0.64
ภายในกลุ่ม	21336.72	387	55.13		
รวม	21520.57	392			

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ	78	2.77	0.90	ปานกลาง
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	2.86	1.71	ปานกลาง
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	2.56	1.23	น้อย
รับจ้าง	150	2.67	0.65	ปานกลาง
เกษตรกร	45	2.93	1.08	ปานกลาง
อื่นๆ	48	2.71	1.14	ปานกลาง
รวม	393	2.72	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอาชีพ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อาชีพเกษตรกร จำนวน 45 คน รองลงมา อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน อาชีพรับราชการ จำนวน 78 คน อาชีพอาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน อาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน และอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน ตามลำดับและมีปัญหาการบริการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	429.92	5	85.98	1.33	0.24
ภายในกลุ่ม	24935.02	387	64.43		
รวม	25364.94	392			

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ	78	2.27	0.91	น้อย
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	2.54	1.83	น้อย
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	2.26	1.41	น้อย
รับจ้าง	150	2.20	0.64	น้อย
เกษตรกร	45	2.27	1.08	น้อย
อื่นๆ	48	2.32	1.20	น้อย
รวม	393	2.26	0.41	น้อย

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการ จำแนกตามอาชีพ มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย พิจารณารายชื่อ ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน รองลงมาอาชีพอื่น ๆ จำนวน 48 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 45 คน อาชีพราชการ จำนวน 78 คน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน และอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	257.75	5	51.55	0.76	0.57
ภายในกลุ่ม	26211.99	387	67.73		
รวม	26469.74	392			

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ จำนวน 3 ด้าน 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านผู้รับบริการ 3) ด้านผู้ให้บริการ และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.44 แสดงแสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ	25
2	ควรจัดให้มีการอบรมด้านระเบียบกฎหมายและ โปรแกรมทำงาน	20
3	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชน	12
4	ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร	8

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ จำนวน 25 คน รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการอบรมด้านระเบียบกฎหมาย และ โปรแกรมทำงาน จำนวน 20 คน และควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชน จำนวน 12 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรจัดทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายงานทะเบียนราษฎร	15
2	ควรมีคู่มือแนะนำการเตรียมหลักฐานติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร	12
3	ควรมีข้อเสนอแนะขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียนราษฎร	10
4	ควรมีล่ามหรือผู้รู้ภาษาชาวไทยภูเขาไว้สำนักทะเบียนอำเภอ	5

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ คือ ควรจัดทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายงานทะเบียนราษฎร จำนวน 15 คน รองลงมา คือ ควรมีคู่มือแนะนำการเตรียมหลักฐานติดต่องานทะเบียนราษฎรจำนวน 12 คน และควรมีข้อเสนอแนะขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขการสื่อสารและคอมพิวเตอร์	9
2	ควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง และสะอาด	8
3	ควรมีป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน	6
4	ควรจัดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ	5
5	ควรจัดเก้าอี้เพิ่มให้ประชาชนรอรับบริการ	5

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ คือ ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ จำนวน 9 คน รองลงมาคือ ควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางและสะอาด จำนวน 8 คน และควรมีป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน จำนวน 6 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่” เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสนองตอบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่
 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน
 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่
- ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ส่วนที่ 1 ได้แก่ประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ที่มารับบริการจำนวน 24,000 คน ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง จากสูตร Taro Yamane ได้ตัวอย่างประชากร จำนวน 393 คน และการเก็บข้อมูลใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe') โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบ (Fact Findings) ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน 6 สำนักทะเบียน จำนวน 24 คน โดยวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบมีหลักการ แบบอัตราส่วน จำนวนประชากร 25% จากสำนักทะเบียนอำเภอ 24 สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่” ปรากฏผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 เพศชาย ร้อยละ 44.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-45 ปี ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือมีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 34.1 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 38.2 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ ร้อยละ 19.8

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนอำเภอในเขตเมือง จำนวน 3 สำนักทะเบียน ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอดอยสะเก็ด อำเภอสันกำแพง และอำเภอสารภี สำนักทะเบียนอำเภอนอกเขตเมือง จำนวน 3 สำนักทะเบียน ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอฝาง อำเภอดอยเต่า และอำเภอแม่แจ่ม

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการบริการของ ประชาธิปไตย พบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

1) ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีให้บริการไม่เพียงพอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการไม่เท่าเทียมกัน

2) ด้านผู้รับบริการ พบว่าความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง

3) ด้านการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นต่อปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้ อย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการไม่มีความถูกต้องสมบูรณ์

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า สำนักทะเบียนที่อยู่ในเขตเมือง มีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาปัญหาด้านผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 29.17 และปัญหาด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.75 ส่วนสำนักทะเบียนที่อยู่นอกเขตเมือง มีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาปัญหาด้านผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.83 และปัญหาด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 สรุปว่า ปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเขตเมืองและนอกเขตเมือง มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่เหมือนกัน คือในเขตเมืองมีปัญหาการบริการในเรื่องเจ้าหน้าที่มีให้บริการ ไม่เพียงพอ ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่

และนอกเขตเมือง มีปัญหาไม่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการรับบริการได้ ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า

5.1.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่

1) ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่

- 1.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ
- 1.2 ควรจัดให้มีการอบรมด้านระเบียบกฎหมายและโปรแกรมทำงาน
- 1.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชน
- 1.4 ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร

ด้านผู้รับบริการ

2) ข้อเสนอแนะด้านผู้รับบริการ

- 2.1 ควรมีข้อเสนอแนะขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียนราษฎร
- 2.2 ควรมีคู่มือแนะนำการเตรียมหลักฐานติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร
- 2.3 ควรจัดทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายงานทะเบียนราษฎร
- 2.4 ควรมีล่ามหรือผู้รู้ภาษาชาวไทยภูเขาไว้สำนักทะเบียนอำเภอ

ด้านการให้บริการ

3) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

- 3.1 ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขการสื่อสารและคอมพิวเตอร์
- 3.2 ควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง และสะอาด
- 3.3 ควรมีป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน
- 3.4 ควรจัดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ
- 3.5 ควรจัดเก้าอี้เพิ่มให้ประชาชนรอรับบริการ

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียน เชียงใหม่ ทั้ง 3 ด้าน สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

พบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนเชียงใหม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีทัศนคติ ยิ้มแย้มแจ่มใส ประชาชนจึงรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง และประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้รับบริการมีความคาดหวัง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ หน่วยบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลบุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ชาตรี บินดิ ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการยังเป็นลบ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมองระบบราชการในแง่ลบ
2. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการ
3. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความพร้อมในการให้บริการในความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียน เชียงใหม่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเตรียมตัวหรือเตรียมเอกสารหลักฐานมาให้ครบในการติดต่อขอรับบริการ และเมื่อมารับบริการไม่ทราบขั้นตอนในการรับบริการ ไม่สามารถรอกข้อมูลที่เป็นในแบบคำร้องได้ และไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่เนื่องจากความเกรงใจ จึงทำให้กรอกข้อมูลผิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ปรัชญา เวสารัชช ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับปัญหาการบริการประชาชนที่เกิดจาก

ประชาชน เช่น ใช้สิทธิผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการดำเนินการ ไม่ครบถ้วน มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ ไม่สนใจเอกสารทางราชการ ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเอง ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง และมีการเสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหา

ส่วนปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเพียงพอถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่น้อย แต่สามารถบริการได้ทุกหน้าที่ แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเต็มใจ และบริการด้วยความรวดเร็วเท่าที่จะทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังต่อไปนี้คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสั่งการ ความสามารถของพนักงาน ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ 1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนเชียงใหม่มีบุคลากรไม่เพียงพอสำหรับบริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ต้องบริการในหลายๆหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องรอนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี ปันดิ ที่ทำการศึกษารื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ได้สรุปว่า ข้อ 2 การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้าน การบริการ แต่ขัดแย้งกับหลักการการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ข้อ 6 หลักความคุ้มค่า คือการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ส่วนปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ข้อที่ 9 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการไม่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า

เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ มีความสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าอย่างเต็มใจด้วยความเสมอภาค ด้วยความอ่อนน้อม ถ่อมตน สอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่างานบริการที่นักปฏิบัติใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า “บริการผู้ใดที่มีคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด” คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling Sympathy-ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2) ด้านผู้รับบริการ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่ 9 ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนหนึ่งที่มารับบริการไม่ได้สนใจที่จะศึกษาหรือเตรียมตัวในการขอรับบริการ และไม่ได้ศึกษาความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทำให้เตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่ครบ ประกอบกับไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ จึงทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นรดิศร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษาในข้อ 2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาระบบบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไข ระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ

ส่วนปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ข้อที่ 7 ไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการมีการรอเรียงตามลำดับก่อนหลังตามบัตรคิว แสดงว่าประชาชนได้รับการศึกษามากขึ้น มีความเป็นระเบียบวินัย ไม่มีการลัดคิว ทำให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น และประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ไม่มีการลัดคิวให้ และบริการด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองบุญ ลิธิรังศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับผลการศึกษาวิจัยพบว่า “ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3) ด้านการให้บริการ ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ 5 ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้ อย่างเพียงพอ และ ข้อที่ 10 มีห้องสุขาที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนเชียงใหม่มีคู่มือสำหรับแจกจ่ายให้กับผู้รับบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือประชาชนไม่ได้รับคู่มืออย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กล่าวว่า บริการมีลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด คือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอ (material) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่าองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการข้อ 3 องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ข้างต้น

ส่วนปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ข้อที่ 2 การให้บริการไม่มีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด รอบคอบ ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ โลหะเวช กล่าวว่า โดยปกติแล้วการฝึกอบรมย่อมส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยความชำนาญ องค์การไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตามบุคลากรของหน่วยงานนั้น จะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลหรืออาจเรียกได้ว่าทำงานดี ผลลัพธ์ขององค์การไม่ว่าจะเป็นรูปของการทำงานหรือบริการจึงจะมีคุณภาพตรงตามที่ประชาชนต้องการ การจะเกิดสภาพเช่นนี้ได้จะต้องมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ ทักษะของข้าราชการที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สูงขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผลการวิจัยในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนตัวอย่าง สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้ สำนักทะเบียนที่อยู่ในและนอกเขตเมือง มีปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการเนื่องจากประชาชนในเขตเมืองมีจำนวนมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องทำงานหลายด้าน และสำนักทะเบียนนอกเขตเมือง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารกับประชาชนให้เข้าใจระเบียบและขั้นตอนการบริการได้ เนื่องจากพื้นที่นอกเขตเมืองประชาชนส่วนใหญ่ มีการศึกษาน้อย และเป็นชาวไทยภูเขา ไม่เข้าใจภาษาไทย

สรุปผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ พบว่าสำนักทะเบียนในเชียงใหม่มีปัญหาเรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีปัจจัยที่เหมือนกันคือ ปริมาณและคุณภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ บางส่วนเป็นลูกจ้างชั่วคราวไม่มีความรู้ด้านระเบียบ การให้บริการไม่สามารถให้คำแนะนำได้มากนัก ระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเองยังไม่ทราบต้องปรึกษาจากจังหวัด การจัดการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งควรจะมีการบริหารจัดการและแก้ปัญหาด้านบุคลากรได้เอง แต่ไม่สามารถแก้ปัญหาด้านบุคลากรเองได้ เนื่องจากการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง และภูมิภาค (Centralize) โดยการรวมศูนย์อำนาจ ในการกำหนดบุคลากร และกฎระเบียบไว้ ทำให้สำนักทะเบียนอำเภอไม่สามารถแก้ปัญหาการให้บริการ และกำหนดแนวทางปฏิบัติในงานด้านทะเบียนราษฎร อย่างแท้จริงได้ ถึงแม้จะมีแผนพับ ให้ความรู้ และป้าย ประชาสัมพันธ์คิดไว้ยังไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาเฉพาะในพื้นที่นอกเขตเมือง ส่วนใหญ่ระบุ การศึกษาของผู้มารับบริการ มีการศึกษาน้อย มีปัญหาด้านการสื่อสารกับชนกลุ่มน้อย ทำให้ผู้รับบริการเกิดปัญหาในการมารับบริการ ส่วนความเห็นส่วนน้อยเห็นว่า ความไม่ใส่ใจของตัวผู้มารับบริการเอง ที่ไม่มีการเตรียมตัวหรือเตรียมเอกสารหลักฐานให้พร้อมก่อนมารับบริการ

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม

สมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 65 คน พบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ ควรจัดให้มีการอบรมด้านระเบียบกฎหมายและโปรแกรมทำงาน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชน และควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่รัฐบาลใช้หลักการการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มี 6 ประการ มาใช้ในการปกครองบ้านเมือง คือ 1) หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย 2) หลักคุณธรรม คือการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยยึดถือหลักการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน โดยให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความรับผิดชอบ 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า คือการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ดังนั้น รัฐจึงลดอัตราค่าลงทะเบียนที่ลง และให้เจ้าหน้าที่ที่เหลือปฏิบัติหน้าที่ให้คุ้มค่า และใช้เทคโนโลยีเท่าที่มีอยู่ช่วยในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่พอเพียง และการที่เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วนั้น ต้องมีความรู้ในระเบียบกฎหมาย และโปรแกรมการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ รุ่ง แก้วแดง ได้กล่าวว่าเรื่องของคุณภาพการบริการไม่ดีดำเนินการล่าช้า สายบังคับบัญชายาว ไม่ใช่หรือไม่มีเทคโนโลยีช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเน้นใช้แรงงานคน หรือบุคลากรมากกว่าเป็นปัญหาของระบบราชการ

5.2.4 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ จำนวน 42 คน พบว่า ควรจัดทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย งานทะเบียนราษฎร ควรมีคู่มือแนะนำการเตรียมหลักฐานติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร ควรมีข้อเสนอแนะขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และควรมีล่ามหรือผู้รู้ภาษาชาวไทยภูเขาไว้ สำนักทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนไม่ค่อยเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีคู่มือแนะนำการเตรียมหลักฐานติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร และต้องการให้สำนักทะเบียนทำคู่มือการให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายงานทะเบียนราษฎรแจกจ่ายให้ผู้มารับบริการ และมีล่ามหรือผู้รู้ภาษาชาวไทยภูเขาที่สำนักทะเบียนอำเภอไว้บริการเป็นล่ามเวลาที่ชาวไทยภูเขามาติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นราดิศร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมือง

เชียงใหม่” พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนากระบวนการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำคัญในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ

5.2.5 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ จำนวน 33 คน พบว่า ควรแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ ควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางและสะอาด ควรมีป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน ควรจัดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ และควรจัดเก้าอี้เพิ่มให้ประชาชนรอรับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการรอคอยการรับบริการนาน จึงเห็นว่าเมื่อการสื่อสารและคอมพิวเตอร์เสีย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไข และมีป้ายบอกจุดบริการให้เห็นชัดเจน และมีบริการน้ำดื่มให้เพียงพอ สำนักทะเบียนควรขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางและสะอาดน่าใช้ มีเก้าอี้นั่งรอที่พอเพียง สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ให้ความหมายว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษร สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้ Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ Values หมายถึง คุณค่าของการบริการ Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในส่วนของผู้รับบริการ

1) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ ข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารควรหาอัตรากำลังมาเพิ่มให้เพียงพอกับการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และเพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ในการบริการประชาชนอันดีของหน่วยงาน

2) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านผู้รับบริการ ข้อที่ 9 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดทำคู่มือให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์ข้อกำหนดที่ประชาชนควรรู้ให้แพร่หลาย

3) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ ข้อที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรรักษามาตรฐานความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลหรือเอกสารนั้นๆ ยิ่งขึ้นต่อไป

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน

1) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ที่สำนักทะเบียนตั้งอยู่ในเขตเมือง ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่ามีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพออยู่ในระดับสูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีน้อย และทำงานหลายด้าน ทำให้บริการประชาชนไม่ทั่วถึง ดังนั้น ผู้บริหารควรขอเพิ่มอัตรากำลังมาสนับสนุนในฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ เพื่อผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ที่สำนักทะเบียนตั้งอยู่นอกเขตเมือง ด้านผู้รับบริการ พบว่ามีปัญหาเรื่องการสื่อสารกับประชาชน ไม่เข้าใจ อยู่ในระดับสูงสุด เนื่องจากประชาชนมีการศึกษาน้อย และเป็นชาวไทยภูเขา ไม่เข้าใจภาษาไทยทำให้มีปัญหาในการสนทนา ดังนั้น ผู้บริหารควรมีล่ามหรือผู้ที่รู้ภาษาชาวไทยภูเขาไว้ที่สำนักทะเบียน เพื่อจะได้ทราบปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ถูกต้อง และได้รับบริการที่รวดเร็วต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

2) ควรวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

3) ควรวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการงานของฝ่ายปกครองในด้านอื่น ๆ เพื่อพัฒนางานไปพร้อม ๆ กันทุกด้าน

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

การปกครอง, กรม. กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน, 2526.

_____ . คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

_____ . พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน,
2540.

กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคลประโยชน์และบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

จิตตินันท์ เศษะกุลต์. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2538.

จำเนียร จวงตระกูล. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซนเตอร์, 2530.

นันท์วัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2547.

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.

ปรัชญา เวสารัชช์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

_____ . บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขานุการ,
2540.

รุ่ง แก้วแดง. ระเบียบวิธีระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2538.

วิชาญ ฤทธิรงค์. การบัญชีธนาคารภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2528.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.

สมยศ เชื้อไทย. หลักกฎหมายมหาชนเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด,
2536.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

สุวิทย์ รุ่งวิสัย. สังคมไทย : ปัญหาที่ต้องแก้ไข. เชียงใหม่ : ดวงตะวันการพิมพ์, 2526.

อุทัย หิรัญโค. ชนชั้นข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.

2) บทความในวารสาร

การปกครอง, กรม. กระทรวงมหาดไทย. เทศบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2549) : 33.

2) บทความจากเว็บไซต์

การปกครอง, กรม. “ประชากรบ้านจากทะเบียนบ้าน”, 24 เมษายน 2540,

<<http://www.intranet.dopa.go.th/Regist/administer.php>>(16 January 2009).

พิภพ อุดร, “ความแตกต่างที่ทำร้ายของการบริการ”, 14 กุมภาพันธ์ 2543,

<<http://www.bkkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml>>(20 June 2009).

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, “การแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ”, 3 มกราคม 2551,

<http://advisor.anamai.moph.go.th/conference/index5_10>(2 June 2009).

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอดำเนินงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเคชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

จารุณี เรือนหล้า. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ชาติรี ปันนิ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

- ชัยชนิต โอสถิตย์พร. “อุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการสังกัด กรมการปกครองต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการไทย”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ปฐม มณีโรจน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ประกาศิต มหาสิงห์. “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ภัทรพร สิริพันธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”. การค้นคว้า อีสรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางแพทย์ : ศึกษาในกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- รัฐพล นราติศร. “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.
- เลศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย, 2550.
- วิโรจน์ โลหะเวช. “การศึกษาความต้องการและแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2545.

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การราชการและปัจจัยกับสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. การค้นคว้าวิจัยอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริการให้ประชาชนไปปฏิบัติ”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

4) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง. “ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ”. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2543,(อัดสำเนา).
- ทศพร สิริสัมพันธ์, คร. “การพัฒนากระบวนการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2526,(อัดสำเนา).

2.ภาษาอังกฤษ

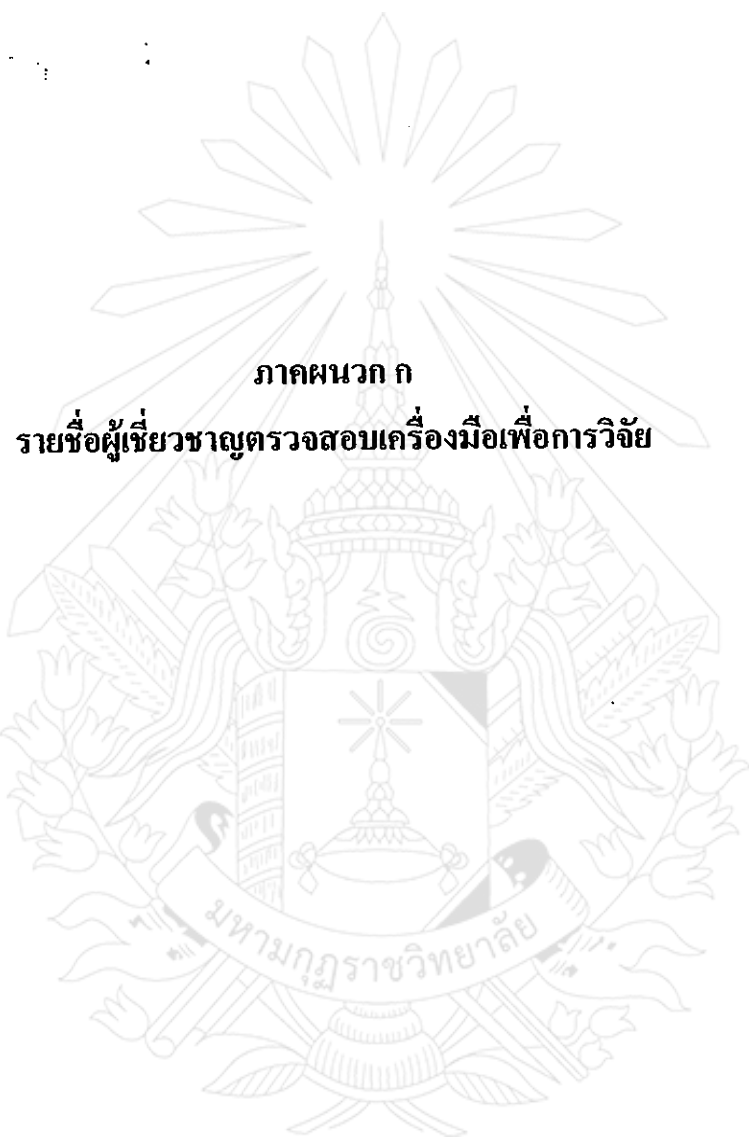
1) General Books

- Funk&Wagnall, **Standard College Dictionary**. New York : Harcourt, Brace&World, 1963.
- John D. Millett. **Manegment in the Public Service**. New York : Mogra Hill, 1954.
- Katz, Elihu. And Danet, Breda. **Bureaucracy and the Public**. New Yourk : Basic, 1973.
- Paul B. Horton and Gerald R. Leslie, **The Sociology of Social Problems**. New York : Meredith, 1970.
- Richard C.Fuller and R. Myers. **The Natural History of a Social Problem**. American Sociological Review, 1944.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1. พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม

การศึกษา น.ธ.เอก, พธ.บ. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต

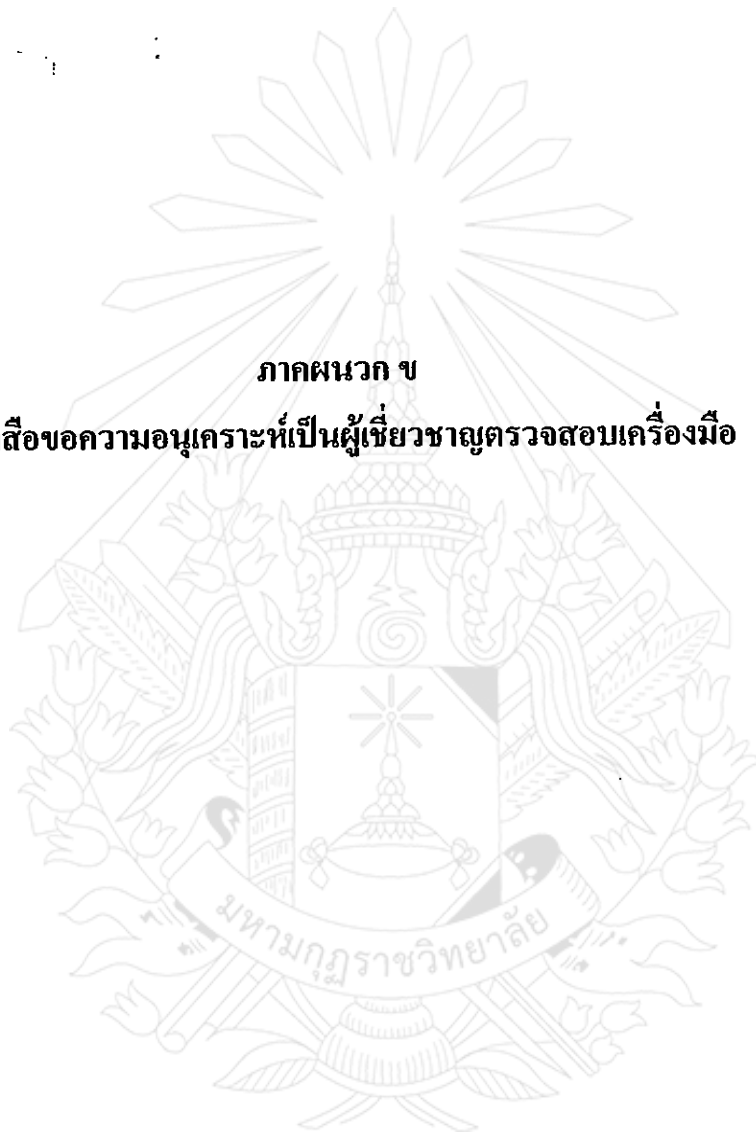
2. พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชัยโย

การศึกษา น.ธ.เอก, ศน.บ.(ปรัชญา)
ศศ.ม.(การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

3. อาจารย์ ดร. ตระกูล ชำนาญ

การศึกษา ป.ศ.7 ศน.บ. (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา)
M.A. (Sociology)
ศศ.ด. (การพัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/469 วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2551

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า นางณิรัตน์ จันทลอย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5012204055 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ทั้งนี้นักศึกษาผู้นี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัศรชัย ชัยแสง อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ที่ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/470

วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2551

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พระครูปลัดจิตติชัย จิตติชัย

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ขอรับรองว่า นางณิรัตน์ จันทลอย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5012204055 สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

นักศึกษาผู้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ทั้งนี้ นักศึกษาผู้นี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง อาจารย์ที่ปรึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรัตก์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14

ที่ ศธ 6013(1.9)/471

วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2551

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ตระกูล ชานาญ

ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา ขอรับรองว่า นางสนิรัตน์ จันหลอย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 5012204055 สาขาวิชารัฐศาสตรีกาวปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา

นักศึกษาผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ทั้งนี้นักศึกษาผู้นี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง อาจารย์ที่ปรึกษา

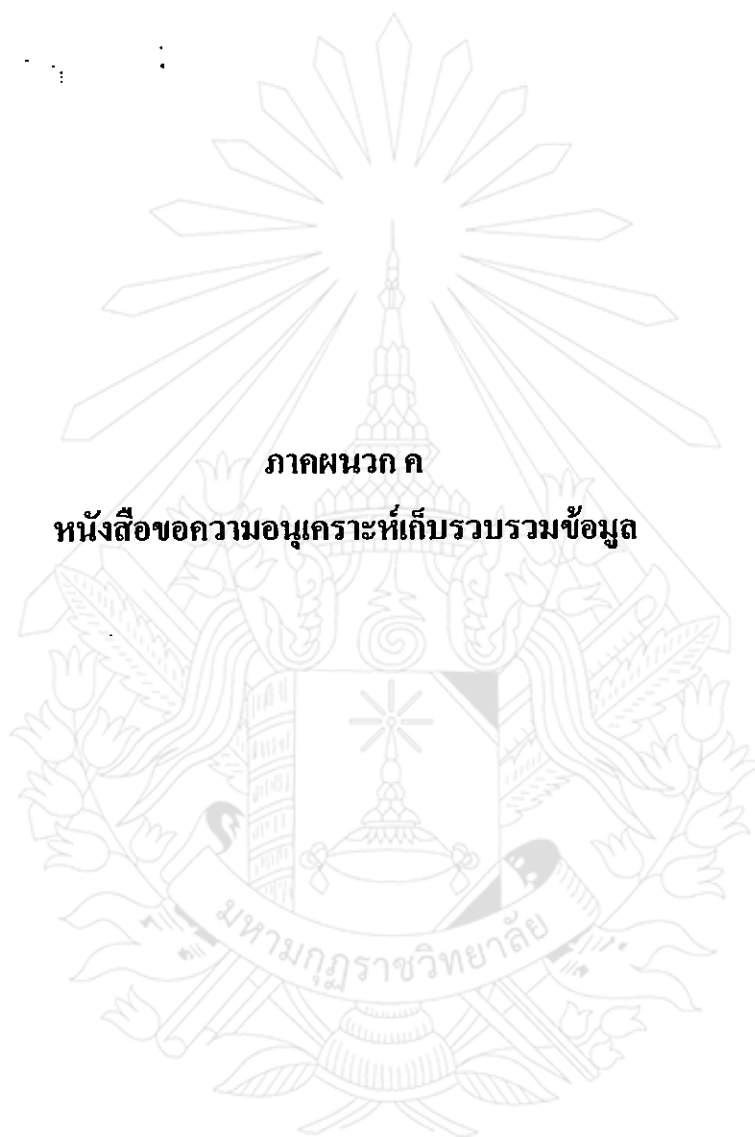
ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นักศึกษาผู้นี้ด้วย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

(พระมหาวิรศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการมัธยมศึกษา

ศูนย์การศึกษามัธยมศึกษาวิทยาลัย วิทยาเขตลำานนา



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 6013(1.9)/730



รับที่..... 6630/57
 5 มี.ธ. 2
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

2 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Try out)

เจริญพร นายอำเภอเถี่ จังหวัดลำพูน

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศ.ดร.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูล (Try out) ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุรเมธ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๓๙-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัศรชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอขอมอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนขอพิจารณาต่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมณฑวีร์ศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๐
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อักรชัย ชัยนสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิโรจน์ สุเมธ)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขาธิการศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 80200 (Thailand)

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๘-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหากวีศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอมอบอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันพลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอมอบอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันพลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงสรุปพมกเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุระเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 80200 (Thailand)

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
www.janna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอลความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเมธีวริศศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๔๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๔๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพมทขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๙๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักงานทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอทูลขอขาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมธุราวรัคคิต์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0975-5 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

ที่ ศษ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อักรชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมงคลเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑูรศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ความทรง

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokkiao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

ที่ ศษ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอมอบอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อักรชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอมอบอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอขมาต่อคุณผู้ว่าราชการจังหวัด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออัญมโหนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ศักดิ์ สุรเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษามหิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 . 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๓-๐๙๙๕๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๓-๔๗๕๖
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่เอย จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนขอขออนุญาต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุโมทนา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๗๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๔๗๕๒
 www.janaka.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมนีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมนีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพมเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๓๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๓
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

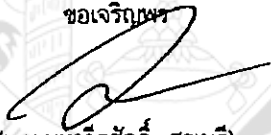
เจริญพร นายอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงขอเรียนขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร


 (พระมหาวิรัตน์ศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศบ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๗-๙๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขออนุญาตกระทู้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง บัญชีการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนัก
 ทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย
 และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขออนุญาต
 ขออนุญาตจากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
 ดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร


 (พระมหาวิฑฐกิตติ์ สุธเมธิ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๔๑-๔๗๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางณัฏฐ์รัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางณัฏฐ์รัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุไมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธ)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๔๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมนตรีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ ชูังวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสงง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมนตรีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุไมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 80200 (Thailand)

ที่ ศษ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๙๙๕๒
www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจกณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุระเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาคศึกษิตตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงจึงวิงวอนขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออณุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑูรศักดิ์ สุระเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๑
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่ก้อย จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมนิรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมนิรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอทูลขอขาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออัญมโหนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหัตถศึกษา วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๖
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบขอมอนูเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอขอมอนูเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงจริญพมาขอพิจจภณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความมอนูเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๕๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๕๗๕๒
 www.janana.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนัก
 ทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งวิสัย
 และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความ
 อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไป
 ดำเนินการทำกรวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุระเมธี)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจติยหลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๑
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขออนุญาตจากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑูรศักดิ์ สุวเมธี)

เลขาธิการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๙๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัตน์ สุเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

สำนักงานเลขานุการศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

โทร. 0-5327-0975-6 ต่อ 14 , 0 5381 4416 โทรสาร. 0-5381-4752

Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus ; 103 Pra pokklao Rd., Chiang Mai 50200 (Thailand)

ที่ ศช 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๔๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๑-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนัก
 ทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.สุวิทย์ รุ่งงิ้ว
 และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความ
 อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
 ดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโนโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุวเมธี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๗-๐๗๗๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๒๘-๔๗๕๒
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริหารด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ศศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ศศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรขอเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโนไมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิรัชศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

ที่ ศธ 6013(1.9)/ว.749



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 ๑๐๓ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
 โทรศัพท์ : ๐-๕๓๒๙-๐๙๙๕-๖ โทรสาร : ๐-๕๓๘๑-๔๙๕๖
 www.lanna.mbu.ac.th

9 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายอำเภอดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางมณีรัตน์ จันทลอย นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย และ ผศ.อัครชัย ชัยแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางมณีรัตน์ จันทลอย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

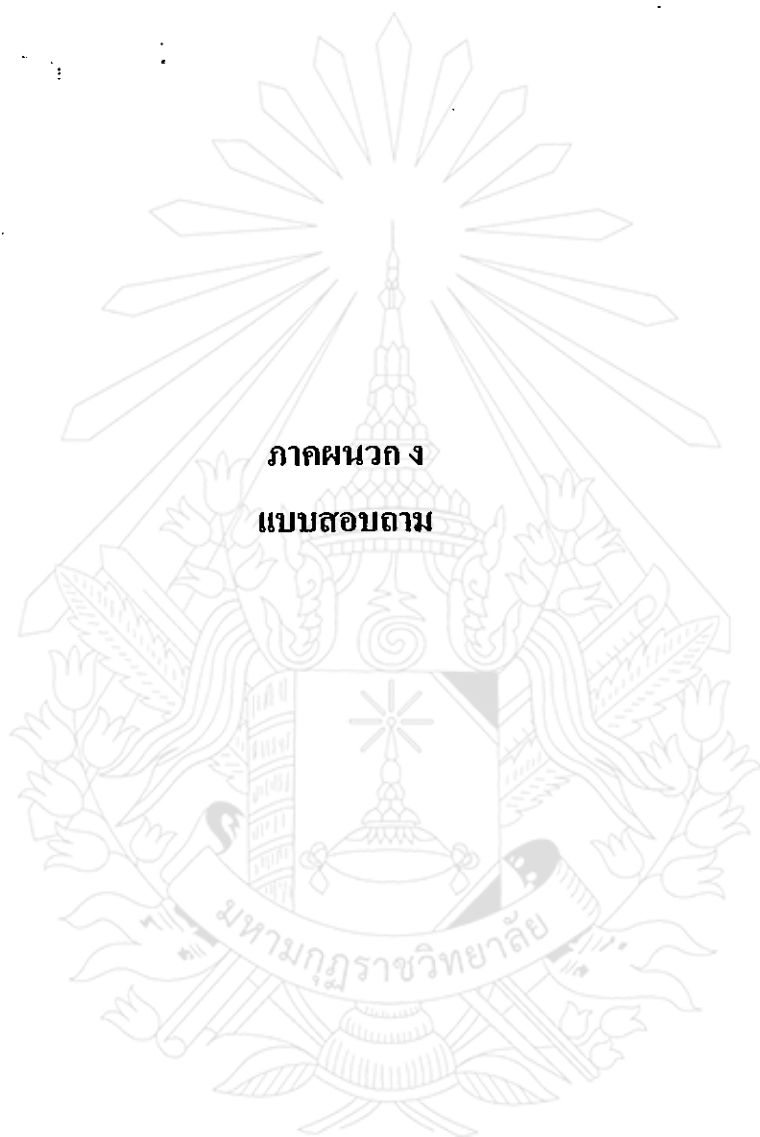
จึงเจริญพรขอพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวิฑูรศักดิ์ สุรนธ)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

มหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษา จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานและปรับปรุงการบริการประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

3. เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ และเกิดประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน ที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามดังกล่าวไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางมณีรัตน์ จันทลอย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงบนช่องวงเล็บและตอบแบบสอบถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

- 15 – 30 ปี 31 – 45 ปี
 46 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี
 ระดับปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

- รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
 เกษตรกรรม อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

ปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการไม่เพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะอ่อนน้อม					
4. เจ้าหน้าที่ไม่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสม					
6. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา					
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี					
8. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า					
ด้านผู้รับบริการ					
1. เตรียมเอกสาร หลักฐาน มาไม่ครบ					
2. ไม่ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ					
3. ไม่สามารถกรอกข้อมูลที่จำเป็นในแบบคำร้องได้					
4. ไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่					
5. ไม่เคยมาติดต่อรับบริการ					
6. ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้รู้เรื่อง					
7. ไม่รอรับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
8. ไม่ทราบอัตราค่าบริการต่าง ๆ					
9. ไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
10. ไม่เคยอ่านคู่มือหรือขั้นตอนการให้บริการ					

ด้านการให้บริการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่มีความสะดวกรวดเร็ว					
2. การให้บริการไม่มีความถูกต้องสมบูรณ์					
3. ไม่มีเจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำการให้บริการ					
4. ไม่มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่จำเป็น					
5. ไม่มีคู่มือเอกสารให้ความรู้เพียงพอ					
6. ไม่มีป้ายบอกจุดบริการ/ ขั้นตอน ชัดเจน					
7. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการไม่มีคุณภาพ					
8. สถานที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ					
9. ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการ					
10. มีห้องสุขาที่ไม่สะอาดและไม่เพียงพอ					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

1. แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ในด้านเจ้าหน้าที่.....

.....

.....

.....

2. แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ในด้านผู้รับบริการ.....

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ ในด้านการให้บริการ.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

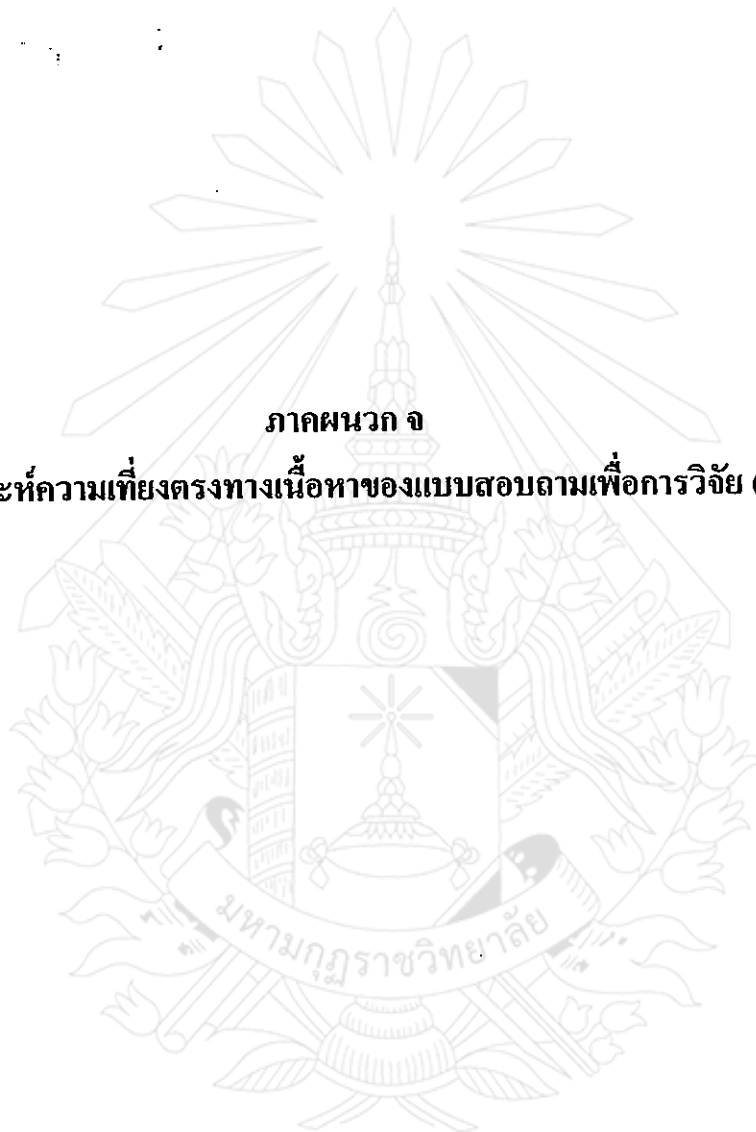
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางมณีรัตน์ จันทลอย

นักศึกษานิเทศศาสตร์โท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก จ
แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)



**แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)**

ชื่อเรื่อง(วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์) ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ รหัส 5012204055 ชื่อนักศึกษานางมณีนรัตน์ จันทลอย รุ่นที่ 5/2550 สาขา รัฐศาสตร์การปกครอง

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

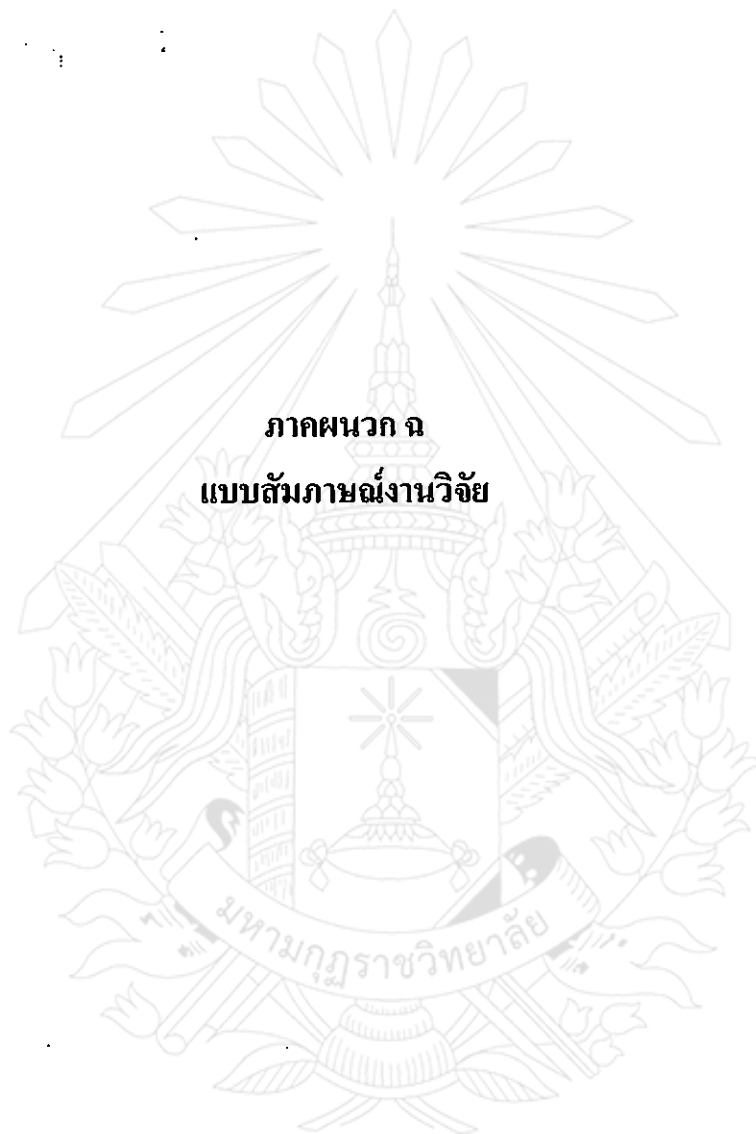
แบบสอบถาม ตอนที่.....

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1
38	+1	+1	+1	3	1
				รวม	1





ภาคผนวก ฉ
แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษา จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานและปรับปรุงการบริการประชาชนในสำนักทะเบียนเชียงใหม่ ต่อไป
2. แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ และเกิดประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามดังกล่าวไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางมณีรัตน์ จันทลอย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

แบบสัมภาษณ์

1. ชื่อ-สกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....

2. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง.....

3. สำนักทะเบียนอำเภอ.....จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียน ตามความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างไร?

1.....

2.....

3.....

4.....

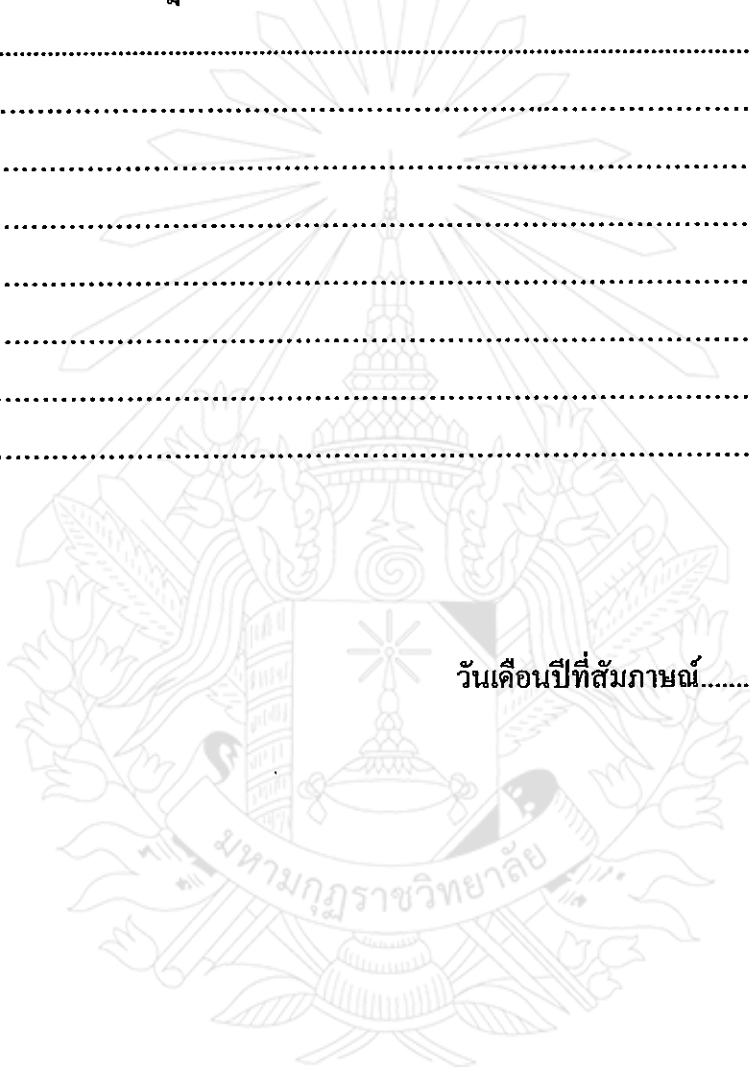
5.....

6.....

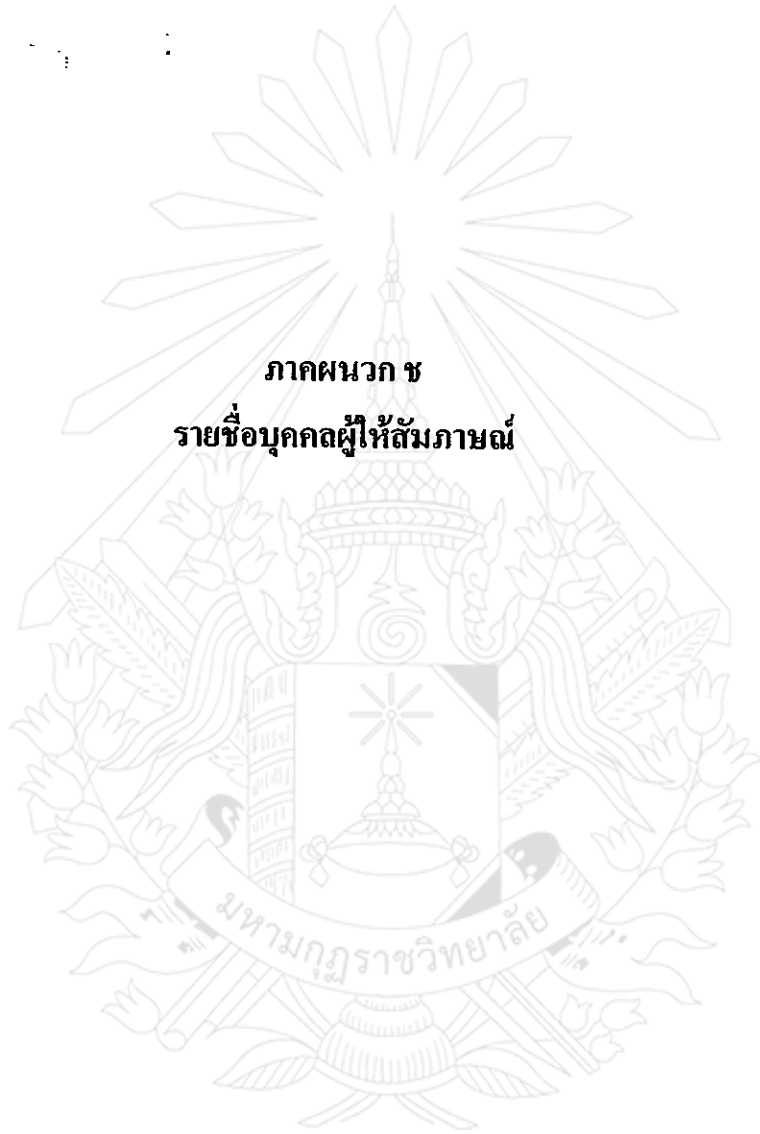
7.....

8.....

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....



ภาคผนวก ข
รายชื่อบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์



รายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอที่ให้สัมภาษณ์

รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนอำเภอในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 6 สำนักทะเบียน ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอดอยสะเก็ด สันกำแพง สารภี ฝาง ดอยเต่า และแม่แจ่ม มีดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สำนัก ทะเบียน อำเภอ	วันเดือนปี ที่สัมภาษณ์
1.	นางพัทธ์ธีรา เทพบุลย์	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ชำนาญการ)	ดอยสะเก็ด	12 ธ.ค.2551
2.	นายกิตติกร จันทร์ขาว	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ปฏิบัติการ)	ดอยสะเก็ด	12 ธ.ค.2551
3.	นางอัญชัญ สอนจันทร์	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	ดอยสะเก็ด	12 ธ.ค.2551
4.	นายณัฐกรณ์ ศิรินาม	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	ดอยสะเก็ด	12 ธ.ค.2551
5.	นางปรกรณ์กาญจน์ รังสิมันตุวงศ์	ปลัดอำเภอ (จพง.ปล.ชำนาญการ)	สันกำแพง	17 ธ.ค.2551
6.	นายปรีชา คำแสน	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	สันกำแพง	17 ธ.ค.2551
7.	น.ส. จารุณี เรือนหล้า	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	สันกำแพง	17 ธ.ค.2551
8.	น.ส. วีระยา ไชมูล	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	สันกำแพง	17 ธ.ค.2551
9.	นางสุพัตรา เกษศิริ	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ชำนาญการ)	สารภี	19 ธ.ค.2551
10.	นางสุรินทร์ เตชะพงษ์	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ชำนาญงาน)	สารภี	19 ธ.ค.2551
11.	น.ส. นัทธมน ใจทน	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	สารภี	19 ธ.ค.2551
12.	น.ส. ปานจริย์ ตะเขียว	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	สารภี	19 ธ.ค.2551
13.	นางยุพิน จันทิมา	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ชำนาญการ)	ฝาง	2 ธ.ค.2551
14.	น.ส. ศศพร สมพงษ์	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	ฝาง	2 ธ.ค.2551
15.	น.ส. ลัดดา เสรีเชษฐพงษ์	พนักงานราชการ	ฝาง	2 ธ.ค.2551
16.	นายอภิรักษ์ พุ่มจำปา	ลูกจ้างธุรการงานสัญชาติ	ฝาง	2 ธ.ค.2551
17.	นายวิรัช จิตต์กาวิณ	ปลัดอำเภอ(จพง.ปล.ชำนาญการ)	แม่แจ่ม	4 ธ.ค.2551
18.	นายธานี ตรีศักดิ์	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	แม่แจ่ม	4 ธ.ค.2551
19.	นายทวีเกียรติ เสียงหวาน	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	แม่แจ่ม	4 ธ.ค.2551
20.	นายเพิ่มยศ เรือนคุ้ม	ปลัดอำเภอ (จพง.ปล. ชำนาญงาน)	แม่แจ่ม	4 ธ.ค.2551

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สำนัก ทะเบียน อำเภอ	วันเดือนปี ที่สัมภาษณ์
21.	นางพองศรี ตรีทิลลัตย์	ปลัดอำเภอ(จพง.ปค.ชำนาญงาน)	คอยเต่า	8 ธ.ค.2551
22.	น.ส. ณัชรนักรมล พ่อคำ	ปลัดอำเภอ (จพง.ปค.ชำนาญงาน)	คอยเต่า	8 ธ.ค.2551
23.	น.ส. ณัฐชัญญ์ ชัยวงศ์	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	คอยเต่า	8 ธ.ค.2551
24.	น.ส. รุ่งทิพย์ มีมั่ง	ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ	คอยเต่า	8 ธ.ค.2551





ภาคผนวก ช
ภาพประกอบงานวิจัย

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนอำเภอ



สัมภาษณ์คุณอัญชัญ สอนจันทร์ เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2551



สัมภาษณ์คุณณฐกรณ์ ศิรินาม ลูกจ้างช่วยงานอำเภอ อ.คอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2551

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – นามสกุล : มณีรัตน์ จันทลอย
- วัน เดือน ปีเกิด : 29 ธันวาคม 2507
- ชาติภูมิ : อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 298/112 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ 50210
- การศึกษา
- พ.ศ. 2540 : ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2547 : รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2537 : เจ้าหน้าที่ปกครอง 3 ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง
จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2547 –
- ปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่ปกครอง 5 ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขา
จังหวัดเชียงใหม่