



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณี
อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

กนกนธร จงไกรจักร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๐



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณี
อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2550

B ๑๔611

**THE SATISFACTION OF PEOPLE IN THE SERVICE OF DISTRICT
DEPUTY CHIEF : A CASE STUDY OF PRAPROM DISTRICT
NAKHONSITHAMMARAT PROVINCE**

KANOKON JONGGRIJARK

**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. 2550 (2007)**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

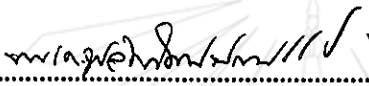
ชื่อนักศึกษา : นางกนกอร จงไกรจักร

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร.สงศรี ชมภูวงศ์

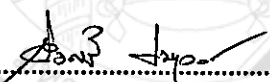
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒน์วิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดดัมพ์พัฒน์วิริยาจารย์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.สงศรี ชมภูวงศ์)


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


.....กรรมการ
(ดร.เดชชาติ ตริ์ทรัพย์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The Satisfaction of People in the Service of District Deputy Chief :
A Case Study of Praprom District, Nakhonsithammarat Province

Student's Name : Mrs. Kanokon Jonggrijark

Department : Government

Advisor : Dr. Kantaphon Nuthongkaew

Co-Advisor : Dr. Songsri Chompuwong

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

P. Sampipattanaiviriyajarn
.....Dean of Graduate School
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaiviriyajarn
.....Chairman
(Phragrupaladsampipattanaviriyajarn)

K. Nuthongkaew
.....Advisor
(Dr. Kantaphon Nuthongkaew)

S. Chompuwong
.....Member/Co-Advisor
(Dr. Songsri Chompuwong)

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

D. Treesap
.....Member
(Dr. Detchat Treesap)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา	: นางกนกอร จงไกรจักร
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.กัณฑ์คุณ หนูทองแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.สงศรี ชมภูวงศ์
ปีการศึกษา	: 2550

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวน 397 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลที่ได้จากการศึกษานี้พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต ด้าน ความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอิสระ พบว่า

1.1 ด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก อยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต

1.2 ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ อาชีพนักเรียน นักศึกษา

1.3 ด้านการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มี ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี

2. จากการศึกษาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ประชาชนได้เสนอปัญหาในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอในด้านความถูกต้อง สุจริต เกี่ยวกับการใช้อักษรย่อหรือคำเฉพาะในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ การออกใบเสร็จรับเงินล่าช้า ด้านความสะดวก ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเสียหายไม่ได้มีการซ่อมแซม จุดงานบริการไม่มีปลัดอำเภอคอยให้คำแนะนำ ตัดสินใจในปัญหา และด้านการประชาสัมพันธ์ ปลัดอำเภอยังไม่เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี



Thematic Title : **The Satisfaction of People in The Service of District Deputy Chief :
A Case Study of Praprom District, Nakhonsithammarat Province**

Student's Name : **Mrs. Kanokon Jonggrijark**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Kantaphon Nuthongkaew**

Co-Advisor : **Dr. Songsri Chompuwong**

Academic Year : **B.E. 2550 (2007)**

ABSTRACT

The objectives of this the mathpaper were to study the satisfaction of people in the service of district deputy chief : a case study of Praprom district, Nakhonsithammarat Province and to study problems and suggestion to the service of district deputy chief : a case study of Praprom district, Nakhonsithammarat Province.

The samples of this research were people who lived in Praprom district, Nakhonsithammarat, the numbers were at 397 by accidental sampling, the statistics in data analysis were used percentage, mean and standard deviation.

The results of the study found that :

1. people were satisfied to the service of district deputy chief in righteousness aspect. facility aspect and advertisement aspect by concluded in all aspects were at high level and the results were examined according to independent variable, were as following :

1.1 Sex aspect found that male and female were satisfied toward the service of district deputy chief for facility aspect was at high level and righteousness aspect respectively.

1.2 Occupation aspect found that government officers or public officers were satisfied toward the service of district deputy chief was at high level and student aspect respectively.

1.3 Educational aspect found that below bachelor of art were satisfied toward the service of district deputy chief was at high level and higher bachelor of art respectively.

2. From the study of the satisfaction of people in the service of district deputy chief, the suggestions of people in the service of district deputy chief for rightousness aspect, namely abbreviation usage, specific words in calling types, delay of bill, facility aspect namely. The decline of instruments were not repaired, service centre has no district deputy chief for advisor and decision, and advertisement aspect, the district deputy chief was not a better advertiser.



กิตติกรรมประกาศ

กราบขอขอบพระคุณท่านพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย และพระราชธรรมสุธี รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ซึ่งได้ดูแลและจัดให้มีหลักสูตรการจัดทำสารนิพนธ์เพื่อให้นักศึกษาได้ประมวลองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาและจัดทำเป็นสารนิพนธ์ประกอบการจบหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาช่วยเหลือแนะนำจาก ดร.สังศรี ชมภูวงศ์ อาจารย์ผู้สอนประจำวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อแก้ไข ทำให้สารนิพนธ์สำเร็จและมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณ ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ดร.ประยงค์ ชูรักษ์ และ ดร.ไมตรี จันทรา อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามและให้คำแนะนำ

ขอขอบคุณ นายราชิต สุกพุ่ม นายอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่กรุณาให้คำแนะนำและอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ว่าการอำเภอพระพรหม ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม และประชาชนในพื้นที่อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณ นายกฤษณ์ หนะนุ่น ปลัดอำเภอ นางสาวนภัด ดาราสุรีย์ และเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการจัดทำสารนิพนธ์ด้วยดีตลอดมา งานวิจัยสำเร็จด้วยดี

ประ โยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตราบูชาแก่บิดามารดา ครู อาจารย์และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นางกนกอร จงไกรจักร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 คำนียามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานราชการ	15
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการปกครอง	30
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
2.5 สรุปกรอบแนวคิด	57

	๗
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย	59
3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	59
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.1 สถิติลักษณะในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	66
ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	101
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
5.1 สรุปผลการวิจัย	103
5.2 อภิปรายผล	113
5.3 ข้อเสนอแนะ	117
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	117
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	117
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	123
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	127
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	128
ภาคผนวก ง ข้อมูลอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช	135



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพทั่วไป	65
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอของประชาชนจำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริตของประชาชน จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะอาดของประชาชน จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชน จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริตของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	74
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะอาดของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	82
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอของประชาชน จำแนกตามการศึกษา	87
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริตของประชาชน จำแนกตามการศึกษา	88

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะอาดของประชาชน จำแนกตามการศึกษา	92
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ของประชาชน จำแนกตามการศึกษา	96
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช	101



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลักษณะความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎี Maslow	13
แผนภูมิที่ 2.2 การปรับปรุงระบบการให้บริการมิติใหม่	35
แผนภูมิที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิด	57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปลัดอำเภอ เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการ ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้กำหนดอำนาจและบทบาทหน้าที่ของปลัดอำเภอ โดยกำหนดให้ปลัดอำเภอปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ ซึ่งหากในกรณี ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน หรือถ้ามีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอ แต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นายอำเภอแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือ หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน ปลัดอำเภอเป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ และบทบาทในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค โดยเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล กระทรวง ทบวง กรมในพื้นที่อำเภอ การปฏิบัติหน้าที่ของปลัดอำเภอจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545

ปัจจุบันปลัดอำเภอยังคงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามกฎหมายและยังคงเป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 รวมทั้งได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทของปลัดอำเภอให้เป็นบุคคลที่มีหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น กรมการปกครองได้กำหนดให้ปลัดอำเภอเป็นผู้ที่อยู่ส่วนหน้าของการติดต่อกับประชาชน เมื่อประชาชนติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ปลัดอำเภอจะคอยให้คำแนะนำ ปรีกษาและบริการประชาชน ทำให้ปลัดอำเภอจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) มีใจบริการ ไม่เช่นนั้นจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการได้ แต่สืบเนื่องจากบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ปลัดอำเภอจะต้องปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมีมากมาย เป็นผลให้การปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในยุคปัจจุบันอาจจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการ ประกอบกับปัจจุบันได้มีนโยบายรัฐบาล กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ลงในพื้นที่อำเภอ กิ่งอำเภอมากมาย ปลัดอำเภอจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อนำนโยบายต่าง ๆ ได้ขับเคลื่อนไป อาทิเช่น นโยบายแก้ไขปัญหาคาความยากจน นโยบายแก้ไขปัญหายาเสพติด และนโยบายแก้ไขปัญหาคาการคอร์รัปชัน ซึ่งถือเป็นนโยบายวาระแห่งชาติที่ปลัดอำเภอ

จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนแผนงาน กิจกรรม โครงการต่าง ๆ ของนโยบายให้ดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่รัฐบาล กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ กำหนดไว้

ปลัดอำเภอ ถือเป็นตำแหน่งที่อยู่คู่กับกรมการปกครองมาช้านานเฉกเช่นเดียวกับนายอำเภอ และมีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุล่วง มีการเปรียบเทียบกันว่าหากนายอำเภอเป็นแม่ทัพหลักของกรมการปกครอง นายทหารเอกที่จะคอยรบเคียงบ่าเคียงไหล่ในการทำศึกสงครามร่วมกับนายอำเภอ ก็คือ ปลัดอำเภอ โดยเฉพาะในปัจจุบัน ภารกิจเร่งด่วนหลายอย่างที่นายอำเภอได้รับความไว้วางใจให้เป็นแกนหลักในการดำเนินงานล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความร่วมมือ ร่วมใจของปลัดอำเภอ ซึ่งบางครั้งปลัดอำเภอ อาจเกิดความท้อแท้ เหน็ดเหนื่อย เนื่องจากอัตรากำลังในแต่ละพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจและจากการที่ประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังบุคลากรปฏิบัติงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการที่ต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งภารกิจปกติและภารกิจเร่งด่วน การปฏิรูประบบราชการ การตัดโอนบุคลากร ไปให้กรมที่จัดตั้งขึ้นใหม่ รวมทั้งการนำนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลมาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดกิจกรรมการให้บริการประชาชน ทั้งการให้บริการนอกเวลา ราชการและการให้บริการโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Citizen E-Service) ก่อให้เกิดปัญหาต่อผลสัมฤทธิ์ของงานในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล ดังนั้น เพื่อเป็นการบรรเทาปัญหาดังกล่าว และเป็นการเตรียมการรองรับนโยบาย ภารกิจของรัฐบาลที่มุ่งให้กลไกในการทำงานของรัฐสนองตอบความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด รวมทั้งเป็นการใช้บุคลากรของกรมการปกครองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ปลัดอำเภอเป็นผู้มีบทบาทสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศ มีภารกิจต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติมากมาย และเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ปลัดอำเภออาจประสบปัญหาไม่เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือมารับบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในตำแหน่งปลัดอำเภอ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน¹

¹ กลุ่มงานแผนงาน กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “กรมการปกครองกับการให้บริการประชาชนในมิติใหม่”, เทศาภิบาล, ปีที่ 98 ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม 2546) : 41-42.

ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของปลัดอำเภอปัจจุบันได้ขยายตัวออกอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง เนื่องจากจำนวนประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น เป็นเหตุให้การบริการของปลัดอำเภอ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อด้วยคุณภาพลงไปทุกที ไม่อาจรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนไว้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นนี้เอง ทำให้ปลัดอำเภอจะต้องปรับตัว โดยที่สามารถเอาชนะภารกิจที่มากมายเช่นนี้ได้ โดยสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ ย่อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นประสิทธิภาพและเป็นการประชาสัมพันธ์งานของอำเภอ/กิ่งอำเภอที่ดียิ่ง ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงได้นำมาเป็นประเด็นในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

อำเภอพระพรหม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลนาพรุ ห่างจากตัวจังหวัดนครศรีธรรมราช ประมาณ 15 กิโลเมตร เดิมเป็นตำบลในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ได้รับประกาศเป็นกิ่งอำเภอพระพรหม เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2537 และยกฐานะเป็นอำเภอพระพรหม เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 มีเขตการปกครอง 4 ตำบล คือ ตำบลนาพรุ ตำบลนาสาร ตำบลช้างซ้าย และตำบลท้ายสำเภา มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และรัฐวิสาหกิจในพื้นที่มากมาย การคมนาคมทางบกมีถนนสายสำคัญและทางรถไฟตัดผ่านทำให้มีความสะดวกในการเดินทางไปมากับตัวจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอย่างมาก ในการติดต่อราชการของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพระพรหม และประชาชนในเขตพื้นที่ใกล้เคียงมีความสะดวกในการเดินทางไปมาเป็นอย่างมาก รวมทั้งปัจจุบันการบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ สามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานได้ (On-Line System) รวมทั้งงานต่าง ๆ ที่จะต้องไปติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ จากส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอพระพรหมจึงเป็นอำเภอที่จะต้องรองรับประชาชนผู้มาติดต่อและส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวก ปลัดอำเภอจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทและมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงได้หยิบมาเป็นประเด็นในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน

- ด้านความถูกต้อง สุจริต
- ด้านความสะอาด
- ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 41,653 คน (สถิติจำนวนประชากร ตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง ณ เดือนธันวาคม 2549) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน² และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

² ส่องศรี ชมภูวงศ์, “การวิจัย”, นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548, (อัดสำเนา).

1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ปลัดอำเภอ หมายถึง ปลัดอำเภอตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในการบริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความเต็มใจปฏิบัติเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

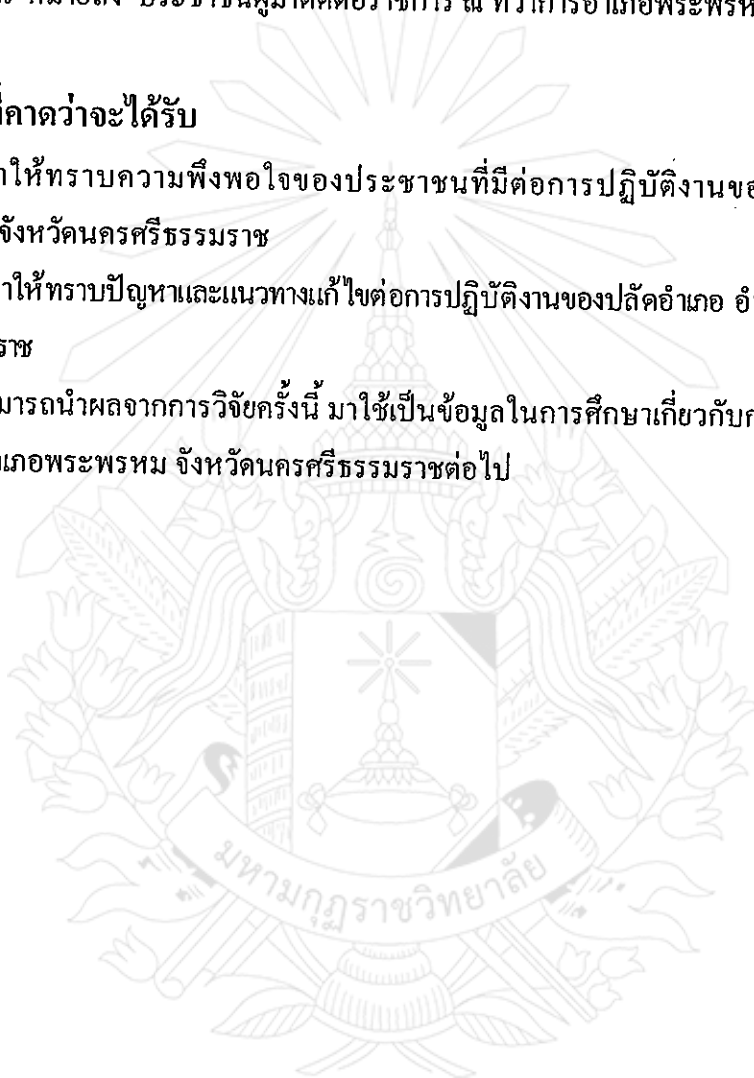
ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอพระพรหม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.3 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ มาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

การปฏิบัติงานปลัดอำเภอ จะต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ และภารกิจในส่วนที่ต้องปฏิบัติ สำหรับทฤษฎี แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยราชการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการปกครอง
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สรุปกรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างและคล้ายคลึงกันมากหลายมิติดังต่อไปนี้

Dale Voder และ Other ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ

Nancy Morse ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา¹

¹ อรรถกิจ กรณ์ทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์”, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2535, หน้า 10.

Henry Smith และ John Wakeley ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

George Stranss และ Lenoard Sayles ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกพอใจและเต็มใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร²

J.M.Ivancevich และ J.H.Donnely ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

Michael Beer ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Victor Vroom ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากการที่บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้ แล้วเห็นพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนความหมายของทัศนคติได้³

Phillip Applewhite ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

Bleem และ Taylor ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม เช่น การพิจารณาถึง ความเหมาะสมของกิจกรรม

Von Haller Grilmer มีความเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติและทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ

Cater Gord ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสนใจและทัศนคติที่มีต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม⁴

² สมเกียรติ ชันธุ์สะอาด, “เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2546, หน้า 9.

³ กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตร ในเขตสหกรณ์ฯ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2532, หน้า 49.

⁴ พรรณี ชูทัย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2540), หน้า 78.

Benjamin Wolman ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า การมีความสุข ความสบายใจที่ได้การได้เห็น ได้ร่วมกิจกรรม⁵

นิยะดา ชูณหวงศ์ และนินนาท โอพารวรุฒิ มีความเห็นว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติโดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดความพอใจที่ดี

เน่งน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึงท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีมีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความชอบใจ พอใจ สิ่งนั้น หรือกิจกรรมนั้น ๆ

ทวีชัย วิริยะ โกศล ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้⁶

2.1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในด้านองค์ประกอบของความพึงพอใจนั้น นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ โดยอาจนำมาพิจารณาได้ดังนี้

Von Haller Gilmer ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ ได้แก่ ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดี ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจลักษณะกิจกรรมที่ตรงกับความรู้อ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร (Communications) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินกิจกรรม เป็นไปอย่างราบรื่น สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ลักษณะสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แสง เสียง อากาศ เป็นต้น

Joseph Tiffin และ Ernest Mc Cormick ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า ได้แก่ สภาพการทำงานหรือกิจกรรม เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือกิจกรรม

⁵ วริญา ภาวภูตานนท์ ฅ มหาสารคาม, ฅตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีววิวัฒน์, 2541), หน้า 92

⁶ สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร), 2530, หน้า 57.

William Van Dersal ได้กล่าวถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจนั้น ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ๆ สภาพลักษณะกิจกรรม ความสัมพันธ์ผู้ร่วมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม

Joan Guilford และ David Gray ได้กล่าวถึงปัจจัยเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะกิจกรรมที่ลำดับยอมรับความสนใจในงานที่ทำ สภาพกิจกรรม ความยากง่ายของกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร ปริมาณกิจกรรม การยกย่องชมเชยจากผู้เกี่ยวข้องความสนใจในกิจกรรม

Abraham Laleynik และ Others ได้ศึกษาวิจัยและสรุปว่า มนุษย์มีความต้องการและตาม การตอบสนองความต้องการดังกล่าว มี 2 ลักษณะสำคัญ คือ ความต้องการภายนอก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การร่วมกิจกรรมตามความถนัดและความสามารถ การตอบสนองความต้องการ และความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความต้องการมีศักดิ์ศรี ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

Scott Myers ได้แสดงความเห็นว่า ลักษณะการมีแรงจูงใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นหนักในเรื่อง การวางเป้าหมายในกิจกรรมต่าง ๆ และควรมีลักษณะดังนี้ กิจกรรมนั้น ๆ ต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการหรือความปรารถนาส่วนตัว ก็จะมี ความพึงพอใจในกิจกรรมนั้น ลักษณะกิจกรรมนั้น ๆ ต้องมีแบบการควบคุมที่ดีมีประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจเพื่อไปสู่ความพึงพอใจจะมีลักษณะให้ผู้รับ ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย⁷

2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจ ส่วนใหญ่แล้วจะแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจในทางที่ดี และความพึงพอใจในทางที่ไม่ดี

1) ลักษณะความพึงพอใจในทางที่ดี

ลักษณะความพึงพอใจในทางที่ดีที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้อาจอยู่ในขั้นที่เป็นนามธรรม คือ อาจเป็นในระดับที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิด หรือขั้นการแสดงออกก็ได้ “ความพึงพอใจ” ในทางที่ดีนั้น ควรขอบเขตมากน้อยขนาดไหนเพียงใด หรือการแสดงออกของความพึงพอใจในทางที่ไม่ดีนั้น จะใช้อะไรเป็นมาตรฐานในการวัดกำหนด เป็นเรื่องที่มีปัญหาของความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมมาโดยตลอด เพราะฉะนั้น เรื่องที่ดี หรือไม่ดีนั้นเป็นเรื่องของพฤติกรรมความประพฤติของมนุษย์ที่เรียกว่า “จริยธรรม” จึงจำเป็นต้องเทียบเคียงจากหลักคำสอนของศาสนาเป็นแนวทางในการ

⁷ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2539), หน้า 70.

พิจารณา และความประพฤติตามหลักของพุทธศาสนานั้นมีการวางกรอบไว้ถึงเรื่องจริยธรรมนี้ว่า การกระทำหรือความประพฤติต่าง ๆ ของคนเรานั้นจะเกิดได้เพียง 3 ทางเท่านั้น คือ ทางกาย ทางวาจาและทางใจ ที่จะแสดงออกถึงความชอบใจ ความพอใจ หรือแสดงความไม่ชอบใจ ไม่พอใจ

เกณฑ์ตัดสินความดีหรือไม่ดีตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนานั้น ใช้การกระทำ เป็นเครื่องพิจารณา การกระทำที่กล่าวถึงนั้นคือ การกระทำที่เกิดขึ้น 3 ทาง คือ การกระทำที่เกิดขึ้น ในทางกาย ทางวาจา และทางใจ และเรียกเกณฑ์ในการที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดความดีหรือชั่วของคนเรานั้นว่า “จริยธรรม” มีกล่าวไว้ในเกสบุตตสูตร ที่รู้จักกันทั่วไปว่ากาลามสูตร ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

การกระทำที่จัดว่าเป็นการกระทำที่ดี หรือความประพฤติที่ดีนั้นเรียกว่า ความประพฤติของผู้ที่เป็นบัณฑิต และ บัณฑิตจะต้องมีการกระทำที่มีลักษณะ ดังนี้

- เป็นกุศล
- ไม่มีโทษ
- บัณฑิตหรือผู้รู้สรรเสริญ
- เมื่อทำให้บริบูรณ์หรือทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อประโยชน์และความสุข

ส่วนการกระทำที่ตรงกันข้ามนั้น คือ เป็นอกุศล, มีโทษ, บัณฑิตผู้รู้ตำหนิติเตียน และเมื่อทำให้บริบูรณ์หรือทำให้มากแล้ว ย่อมไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์และความสุข เกิดโทษ และความทุกข์ ทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจแก่ตนเองและผู้อื่นเรียกว่า ไม่ดี, ชั่ว, ความประพฤติที่ไม่น่าชอบใจ

2) ลักษณะความพึงพอใจที่แสดงออกในทางที่ไม่ดี

ในส่วนของความพึงพอใจที่แสดงออกในทางที่ไม่ดีนี้ สามารถเทียบเคียงได้กับหลักของการตัดสินในเรื่องดี หรือชั่ว ตามหลักจริยธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความดี หรือเป็นมิตรที่ดี ที่เรียกว่า อมิตร หรือ บาบมิตร คือ การแสดงออกถึงความประพฤติในทางกาย ทางวาจา และทางใจ ที่ประกอบไปด้วย ความไม่เอื้อเฟื้อ ความไม่เอาใจใส่สิ่งที่ควรทำตามหน้าที่ และตามจริยธรรมที่ดีงาม ลักษณะที่แสดงออกในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบใจนี้ ยังอาจหมายความรวมถึง การแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ของผู้ที่ค้อยทางจริยธรรม มีกิริยามารยาทไม่งดงาม ไม่มีสัมมาคารวะ กล่าวคำที่ไม่เหมาะสม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้หากแสดงออกมาในทางกาย ทางวาจา และทางใจ แล้วก็ล้วนแต่เรียกว่าเป็นลักษณะที่แสดงออกในทางที่ไม่ดีทั้งสิ้น

ความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในทางที่ไม่ดีนี้ หรือในทางที่ไม่เป็นมิตร คือ ความเป็นศัตรูนี้ ไม่ได้หมายถึงการเข่นฆ่าประหัตประหารกันอย่างเดียวกัน แต่ยังหมายถึงการแสดงออกถึงความไม่เป็นศัตรูในทางการทำให้เกิด ไม่สบายกายและใจ รวมไปถึงบุคลิกลักษณะและท่าทางที่แสดงออกมาไม่น่าดู ไม่เหมาะสม ไม่สบายตา

2.1.4 ประเภทของความพึงพอใจ

ประเภทของความพึงพอใจ มีอยู่ 3 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจ ที่มีต่อบุคคลโดยทั่ว ๆ ไป เป็นสิ่งที่คนทั่วไปย่อมเข้าใจได้ง่าย อาจแสดงออกมาให้เห็นในทางอาการ กิริยา หรือทางวาจา
- 2) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ ได้แก่ ความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสถานที่ที่ไปติดต่อ อาทิเช่น สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย เหมาะสมแก่การเดินทางของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การต้อนรับที่ดี มีความปลอดภัย ความสะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมดี วัสดุอุปกรณ์พร้อมเพียง
- 3) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลา ได้แก่ ความพึงพอใจในการเปิด ปิดที่ทำการที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว⁸

2.1.5 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ถ้าจะสามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

การศึกษา Frederick Herzberg, Bernard Mausner และ Barbara Syderman ผู้วิจัยได้พบว่า ปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ กิจกรรมโดยพิจารณาที่เนื้อหาของกิจกรรม และสภาพแวดล้อมของกิจกรรม งานศึกษาวิจัยนี้ได้รู้จักกันในนามของ ทฤษฎีเอิร์สเบริก โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาอย่างต่อเนื่องและพบปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมและความก้าวหน้า และประการสุดท้าย ลักษณะตัวของกิจกรรมหรือเนื้อหาเอง

ข้อสรุปของการศึกษาของ Herzberg สรุปได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างแท้จริง

⁸ วิภาวดี คงเกลี้ยง, “ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2539, หน้า 127.

Survey Research Center โดยมหาวิทยาลัยมิชิแกน สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจคือ ความภูมิใจในกิจกรรมที่ทำอยู่ ความพอใจในงานที่กระทำ ความผูกพันกับหน่วยงาน และความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มกิจกรรมรวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ

A.H.Maslow ซึ่งเป็นแนวความคิดที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) โดย มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ

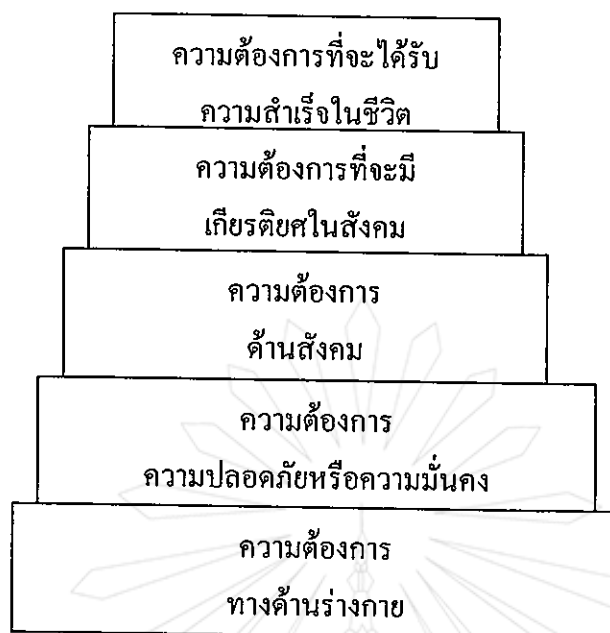
2. ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคง มาสโลว์ให้ความหมายมีน้ำหนักไปทางความต้องการในการดำรงชีพ

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมที่ตนร่วมอยู่ด้วยเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ ความต้องการให้บุคคลอื่น ๆ ในสังคมยกย่องสรรเสริญในหน้าที่การงาน ในการอยู่ในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self Realization) เป็นลักษณะความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระเฉพาะตน ต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนฝันใฝ่ไว้ ได้รับความสำเร็จอันสูงสุดในทัศนะของตนเอง⁹

⁹ อรรถกร เจริญรบ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 27.



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงลักษณะความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎี Maslow

David Rech Crotchified และ Ballanchy มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจอันเกิดจากการบรรลุขั้นตอนแต่ละขั้นตามแนวคิดของมาสโลว์ โดยกล่าวว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตรงความต้องการแล้ว การตอบสนองนั้นจะมีให้แรงจูงใจอีกต่อไป และจะมีลักษณะไม่พึงพอใจอีกต่อไปด้วยและนอกจากนั้น ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นจะมีลักษณะความต้องการของมนุษย์ ในแต่ละขั้นจะมีลักษณะที่ครอบงำกันอยู่ตลอดเวลา โดยเมื่อความต้องการขั้นตอนใดได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นตอนต่อ ๆ ไปจะเข้ามาแทนที่ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นต่อนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่

Victor Vroom ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจและพบว่า การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใดต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำกิจกรรมนั้น ๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อนจึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ

Chester Barnard ได้กล่าวถึงความจูงใจไว้ดังต่อไปนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สภาวะนอกเหนือจากทางร่างกาย
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material Opportunities) มีลักษณะเป็นสิ่งที่จูงใจเชิงโอกาส เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ยอมรับ พึงพอใจอยากให้การสนับสนุน
3. ลักษณะทางกายภาพ (Desirable Physical Condition) เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานหรือกลุ่มหรือบุคคลที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น

5. ความงูใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร และความพึงพอใจที่จะร่วมกิจกรรมด้วย

6. การปรับสภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในงาน มีความสำคัญในหน่วยงานหรือการเปิดโอกาสให้มีส่วนแสดงความคิดเห็น

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม

Kimball Wiles ได้ศึกษาสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคง การอยู่สบาย ความยุติธรรม

Robert Eugene Hammer ได้พบว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับปัจจัย ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล นโยบาย และการบริหารตลอดจนสภาพแวดล้อม

Peter P.Merrill ได้พบว่า ปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจคือ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

Redney Arlyn Wickstrom พบว่า ปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจคือ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ในการร่วมหรือรับทราบกิจกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

สุชน จุฑาทิพย์ ได้ศึกษาถึงขวัญกำลังใจและความสัมพันธ์กับความพึงพอใจพบปัจจัยสำคัญคือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ความพอใจในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ความเป็นมิตรของบุคคลต่าง ๆ

เกศินี หงสนันท์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของข้าราชการไทยในการปฏิบัติงานพบปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เงินเดือน มาตรฐานการควบคุมงาน มีสิ่งส่งเสริมแรงจูงใจดี มีการประสานงานที่ดี มีการฝึกอบรมและประเมินผล

มนูญ บุญเชิด ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูใหญ่ ระดับประถมศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

อมร วิชัยดิษฐ์ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้ พบว่า ปัจจัยสำคัญ คือ ความพอใจที่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและประชาชน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน ความพอใจในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ¹⁰

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานราชการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการบริการจะมีผู้ให้ความหมายไปในแนวทางที่เหมือนกัน ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำมาประกอบการพิจารณาเป็นเพียงบางส่วนเพื่อความเข้าใจ ดังนี้

การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่าความประทับใจ เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ¹¹

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ สรุปได้ว่า “คุณภาพการให้บริการคือลักษณะต่าง ๆ มี 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา
 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงาน
 4. ความมีน้ำใจ (Credibility) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มี
- วิจารณ์ญาณ

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 30-32.

¹¹ ถ้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 34.

5. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (Security) บริการต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดหวังได้ในบริการ
10. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว¹²

“การให้บริการ” คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ/ใช้บริการ หรือลูกค้า ด้วยวิธีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ/ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของสถานที่ให้บริการนั้น ๆ โดยมีเป้าหมายและจุดประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เกิดความประทับใจ และพึงพอใจมากที่สุด เพราะการบริการ โดยนัยหนึ่งหมายถึง การสร้างสิ่งที่ดี สิ่งที่ทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกสบายที่สุด ด้วยความเที่ยงธรรม ไม่เอาเปรียบ หรือมีจุดประสงค์อื่นที่ไม่ชอบด้วยศีลธรรมและกฎหมาย¹³

จากความหมายของการให้บริการตามที่ได้มีผู้กล่าวไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจและเพื่ออำนวยความสะดวกได้รับความสะดวกสบาย ตามสถานที่ เวลา หรือประเภทของการให้บริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด ส่วนการบริการที่ดียังหมายถึง การบริการที่ต้องชอบด้วยศีลธรรม และชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรมและชอบธรรมด้วย

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการ จำเป็นที่จะต้องทราบถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่สำคัญ ๆ มีอยู่ 2 ส่วน คือ ลูกค้าผู้รับบริการ และพนักงานผู้ให้บริการ

¹² ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541), หน้า 132.

¹³ สุริยะ วิริยสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, หน้า 109.

“พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกาให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนสได้การทำงานให้มีลักษณะ Service Conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี พนักงานบริการแบบ Service Conscious หมายถึง ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ท่าทีที่ดีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการ และมีความศรัทธาต่อองค์กร”¹⁴

“ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้รับความสะดวกสบาย ผู้เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการในฐานะที่เป็นผู้ใช้บริการต่าง ๆ”¹⁵

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ความสำคัญของการบริการ การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการ สามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ/หน่วยงานต่าง ๆ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ การต้อนรับและเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการหรือผู้ที่มาใช้ติดต่อ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้

¹⁴ วีรพงษ์ เฉลิเมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ประชาชน, 2539), หน้า 96-97.

¹⁵ สมชาติ กิจยรรยง, เทคนิคการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอเคียนส์โตร์, 2539), หน้า 42.

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

1.2 สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ค่ะ มีปัญหาอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” “สวัสดิ์ค่ะ เชิญตามสบายหากสงสัยสอบถามได้นะคะ”

1.3 สังเกต คือการสังเกตพฤติกรรม ภาษา ท่าทาง และการแสดงออกของผู้มาติดต่อในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ปฏิบัติ/ให้บริการจะต้องแปลความหมายให้ได้ เช่น การที่ผู้มาติดต่อสบตาเรา หุยมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึง ความต้องการที่ผู้มาติดต่อแสดงออกทางภาษาท่าทาง นอกเหนือจากการยิ้มให้เรา

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มาติดต่อชนิด ประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติเพื่อจะได้รู้ความต้องการของผู้มาติดต่อได้รวดเร็วขึ้น

นักบริการที่ดีควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของผู้มาติดต่อโดยทั่วไปเพื่อจะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหเมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาว การติดต่อทางภาษาพูดที่ดีนั้น มีหลักในการปฏิบัติดังนี้

- 2.1 ให้ใช้คำสุภาพ
- 2.2 หลีกเลี่ยงการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาติดต่อ
- 2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะหรือคำแสลงต่อหน้าผู้มาติดต่อ
- 2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาติดต่อ
- 2.5 หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด
- 2.6 อย่าตอบห้วน ๆ ต่อหน้าผู้มาติดต่อ
- 2.7 อย่าทะเลาะกับผู้มาติดต่อ
- 2.8 อย่าหัวเราะเยาะผู้มาติดต่อ จงช่วยเหลือหรือบอกเขา
- 2.9 จงมองหน้าผู้มาติดต่อเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- 2.10 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่อง

3. ความมีมารยาท คือ การแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มาติดต่อ คือ การมีกิริยามารยาทที่งดงาม
4. มีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี¹⁶

จากสิ่งที่ได้นำมาพิจารณาประกอบจะเห็นได้ว่า ความสำคัญในการให้บริการนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่องานในด้านการให้บริการ เพราะหากว่า พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการไม่ใส่ใจที่จะพิจารณา และตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทและหน้าที่ของตนเองแล้ว ความล้มเหลวในการบริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน เพราะเหตุว่า ความเจริญในด้านของการให้บริการ ต้องอาศัยลูกค้าคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ แม้ลูกค้าเพียงคนเดียวที่เราไม่ใส่ใจก็อาจทำให้หน่วยงานนั้นเลิกล้มกิจการได้ เพราะการบอกต่อถึงสิ่งที่ดีหรือไม่ดีของการให้บริการ เป็นการประชาสัมพันธ์ที่ให้ผลได้ดีและรวดเร็วยิ่งกว่าการโฆษณาใด ๆ ทั้งสิ้น

2.2.3 การเลือกใช้วิธีการให้บริการ

การเลือกใช้วิธีการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ บางครั้งอาจเรียกว่า “เทคนิคการให้บริการ” ในการต้อนรับแก่ลูกค้า ที่มีหลักและวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติต่อผู้ให้บริการหรือลูกค้า ดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกิดริลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
7. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่างสร้างสรรค์
9. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ¹⁷

¹⁶ สมชาติ กิจบรรจง, เทคนิคการให้บริการ, อ่างแล้ว, หน้า 49.

¹⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 33.

นอกจากวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ 10 ประการดังกล่าวข้างต้น ยังได้มีผู้กล่าวเพิ่มเติมถึงเรื่อง การเลือกใช้วิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ((Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย¹⁸

และในด้านของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน สุชา จันท์เอม กล่าวว่า “มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงการปฏิบัติส่วนหนึ่งในการบริหารงานบุคคลทุกระดับ ที่ควรปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้าให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี ศีลธรรม จรรยา และความเชื่อถือของสังคมนั้น ๆ ด้วย”¹⁹

จะเห็นได้ว่า จากหลักและวิธีของการให้การบริการนั้น ต้องอาศัยพฤติกรรมในด้านการแสดงออกของพนักงานที่ดีต่อผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ/ลูกค้า หรือการมีบุคลิกลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ เช่น มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

¹⁸ เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

¹⁹ สุชา จันท์เอม, หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน, (กรุงเทพมหานคร : แพร่วิทยา, 2517), หน้า 90.

แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิจกรรมยามาที่ตึงาม และที่สำคัญที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องเกิดกับบุคคลที่ฉลาด และรู้จักที่จะเลือกเอาไปใช้ได้ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันตามอุปนิสัยของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.4 วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน

วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน เป็นเรื่องของการบริการจากอดีตสู่ปัจจุบัน มองไปในอนาคตของการให้บริการของหน่วยงานราชการ มิติในการให้บริการ แต่ละมิติมีอะไรบ้าง แต่ละมิติสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร เป็นที่พอใจของผู้ติดต่อราชการของเราได้อย่างไร สุดท้ายจะเป็นเรื่องแนวโน้มและแนวทางการให้บริการในอนาคต

2.2.4.1 การสร้างวิสัยทัศน์การให้บริการประชาชนให้เกิดขึ้นได้ มีดังนี้

2.2.4.1.1 ต้องมีความรู้ เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ อ่านคู่มือ หนังสือเรื่องการบริการเพื่อเพิ่มความรู้ บางครั้งสื่อทางโทรทัศน์ เป็นแหล่งความรู้และเป็นคลังข้อมูลเก็บไว้ในตัวเราได้เป็นอย่างดี

2.2.4.1.2 ต้องมีประสบการณ์ ประสบการณ์จากการทำงานของเราในเรื่องของการให้บริการ ประสบการณ์ในขณะที่เรามองไปในอนาคตต้องย้อนไปในอดีตด้วยว่า ในอดีตของเราเป็นอย่างไร และปัจจุบันเราเป็นอย่างไร เราถึงจะกำหนดอนาคตของเราได้ ประสบการณ์อันนี้เป็นทั้งประสบการณ์ส่วนตัวของเราเองที่เคยให้บริการหรือจะเป็นประสบการณ์ที่มาจากคนอื่น ๆ เห็นหรือฟังที่เขาเล่ามาจากที่อื่น ๆ ก็ได้นี่ถือเป็นเส้นทางลัด เช่น วิธีการแก้ปัญหา เมื่อเราพบปัญหาแบบนี้ เราก็สามารถแก้ปัญหาได้ในแนวทางเดียวกัน เพราะฉะนั้นประสบการณ์จึงเป็นเรื่องสำคัญหาประสบการณ์มาก ๆ ทั้งดีและไม่ดีก็ฟังไว้เป็นอุทธาหรณ์ เป็นตัวอย่างเราจะจะได้ไม่ทำอีก

2.2.4.1.3 ตัวอย่างที่ดีของคนอื่น ตัวอย่างที่ดีก็ไว้เป็นต้นแบบ แบบอย่าง เก็บไว้ดำเนินการไปถ่ายทอดให้คนอื่น ๆ ได้

2.2.4.1.4 ต้องมีจินตนาการ จินตนาการคือความฝัน คนเราหากมีความฝันแสดงว่ายังมีความหวัง เพราะฉะนั้นเรามีความฝันก็มีความหวัง ชีวิตนี้มีความหวังก็ต้องหาวิธีที่จะได้ไปถึงความฝันในการบริการก็เหมือนกันเราต้องมีจินตนาการเหมือนกัน นึกภาพอนาคตให้ออกว่าต่อไปเราจะให้บริการอย่างไร ต่อไปเราจะทำอะไรบ้าง การให้บริการประชาชนก็เหมือนกันก็ต้องมีจินตนาการว่า เราอยากจะให้บริการประชาชน ประชาชนต้องเดินทางมาลำบาก ในการติดต่อเราไม่อยากจะให้ประชาชนมาติดต่อที่อำเภอก็สามารถให้บริการได้ ซึ่งปัจจุบันกรมการปกครองมีระบบ Internet สามารถติดต่อกับประชาชนได้ทาง e-mail โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน User ID หรือเป็นชื่อ Login Password ให้ประชาชนไปตั้งกันเองว่าจะใช้อะไร อยากได้อะไรก็ส่ง e-mail มาที่อำเภอ เชิญชวนประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งก็เชิญชวนผ่านทาง e-mail ได้

2.2.4.1.5 ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดวิสัยทัศน์ ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากความคิดที่หลากหลาย คิดให้ได้มากเสียก่อน และเอาความคิดนี้ไปใช้ประโยชน์

สิ่งที่ประชาชนต้องการจากการมาใช้บริการของหน่วยงานราชการนั้นเขาต้องการอะไรบ้าง ประชาชนต้องการการต้อนรับที่ดี มีรอยยิ้ม ความรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก มีที่จอดรถ บันไดไม่สูงเกินไปนัก โดยรวมสรุปว่า คนที่จะไปอำเภอหรือที่ไหนก็แล้วแต่ สิ่งที่เขาต้องการหรือคาดหวังนั้นมี 2 อย่าง คือ

1. เนื่องจาก เช่น ไปทำบัตรประจำตัวประชาชนก็ได้บัตรประจำตัวประชาชน ไปถอนเงินที่ธนาคารก็ได้เงินกลับมา
2. เชื่อใจสัมพันธ์หรือการบริการ ทุกคนไม่ได้คาดหวังว่า เมื่อไปทานข้าวแล้วได้อาหารรสอร่อย ๆ แต่หวังบรรยากาศดี ๆ คำพูดหวาน ๆ จากผู้ให้บริการ ไปธนาคารถอนเงินไม่ใช่หวังจะได้เงินครบเท่านั้น แต่ยังหวังรอยยิ้มจากผู้ให้บริการ เรียกว่า เชื่อใจสัมพันธ์

ทั้งสองอย่างนี้หากจะทำได้ดีเราต้องเก่งงานและเก่งบริการ เพราะฉะนั้น การจะบริการได้ดีนั้นต้องเก่งทั้งงานและเก่งบริการ จะเก่งอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

คนที่เก่งงานจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ

1. เป็นผู้รอบรู้ ถามอะไรตอบได้ทั้งหมด ขั้นตอนและกระบวนการเป็นอย่างไรต้องรู้ให้หมด
2. เป็นผู้รับผิดชอบ มีความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ผลงานต้องถูกต้อง เอกสารทุกชิ้นที่เราเซ็นต์ไปนั้นต้องตรวจ ต้องทำอย่างดี มีคุณภาพ มีความถูกต้อง รับผิดชอบได้ด้วยลายเซ็นของเรา ผิดพลาดมาเราเป็นผู้รับผิดชอบ
3. ต้องร่วมมือกันเป็นทีม เหมือนกับที่ทำงานมาอบรม มาเป็นทีมเพื่อที่จะถ่ายทอดความรู้ต่อผู้อื่น ต้องร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อที่จะพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

คนที่เก่งบริการควรมีลักษณะดังนี้

1. ง่าย เมื่อประชาชนไปติดต่อราชการบนอำเภอทุกอย่างต้องทำให้ง่าย เมื่อขึ้นไปติดต่อบนอำเภอเพื่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนแค่มองไปที่ป้ายคำแนะนำก็รู้เลยว่า ต้องไปตรงไหน จะคัดสำเนาทะเบียนบ้านก็รู้เลยว่าไปตรงไหน มีป้ายบอกทาง ใช้คำพูดง่าย ๆ สื่อความง่าย ๆ อันไหนที่เป็นภาษาราชการยาก ๆ ก็ไม่จำเป็นต้องใช้ แต่อธิบายแล้วให้ประชาชนเข้าใจง่าย ๆ

2. สภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขึ้นไปติดต่องานราชการ ข้าราชการยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ดีก็จะยิ้มได้ทุกวัน ความสุภาพของข้าราชการต้องพูดจาอ่อนหวาน

3. กระตือรือร้น รู้ใจ ฉับไว ภาพเก่า ๆ ของข้าราชการที่ผู้คนพูดเสมอว่า เข้าขาม เย็นขาม นั้นเป็นภาพอดีต ตอนนี้แน่ใจว่า ปัจจุบันข้าราชการไม่ใช่เข้าขามเย็นขามแล้ว แต่เราจะแสดงออกอย่างไรให้เขารู้ว่า เราใจ เราเร็วแล้วนะ ก็อยู่ที่ความกระตือรือร้น อยู่ที่การทำงานว่าจะฉับไวแค่ไหน ไม่ใช่ช้า ๆ จะถูกเดินไปไหนก็ช้า ปัจจุบันนี้ต้องกระฉับกระเฉง บางครั้งท่าทางหรือน้ำเสียงที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นนั้นดีกว่าการทำงานที่ฉับไว ถึงแม้ว่าการทำงานระดับปกติแต่น้ำเสียงเรากระตือรือร้นคนมาใช้บริการก็จะบอกว่า ที่นี่บริการยอดเยี่ยมมาก ไม่นานเลย

4. มีมาตรฐานทุกครั้ง การให้บริการที่ดีต้องมีมาตรฐานที่ดีด้วย ผู้มาใช้บริการจะเป็นผู้บอกว่าเรามีมาตรฐานแค่ไหน²⁰

2.2.5 การบริการประชาชนในปัจจุบัน

การบริการประชาชนในภาคราชการต้องคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน เราจำเป็นต้องรู้จักจุดแข็ง จุดอ่อนเพื่ออะไร รู้จุดแข็งเพื่อทำจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น เมื่อเรารู้จุดอ่อนเราก็จะปรับปรุง ภาพรวมของภาคราชการ จุดแข็งคืออะไร จุดอ่อนคืออะไร ต้องระดมความคิด ต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ต้องนึกเสมอว่า You're best may be not good enough สิ่งที่ดีที่สุดแล้วบางครั้งยังไม่ดีพอ ยังสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วยวิสัยทัศน์ของเรา ด้วยการมองการณ์ไกล ทำอย่างไรให้ประชาชนพอใจ

มิติในการให้บริการ มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น แต่ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีคอมพิวเตอร์สามารถ On-line ได้ มีกล้องคิจิตอล Internet ซึ่งถือว่าทำให้การทำงานมีการพัฒนาดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. อาคารสถานที่ อย่างนี้ก็ไม่สำคัญ เมื่อเข้าไปติดต่องานราชการก็มีต้นไม้ร่มรื่น มีสวนหย่อม มีผู้เย็นให้ดื่ม น้ำ มีโทรทัศน์ให้ดู ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับคนนั่งรอ มีบัตรคิว มีไมโครโฟนประกาศ หากมีงบประมาณน้อยก็เลือกทำ หรือทำโดยไม่ต้องเสียงบประมาณ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เราพัฒนาได้เพื่อให้เกิดความสวยงาม
4. การฝึกอบรมการให้บริการและการปฏิบัติงาน ภาคราชการมีการอบรมน้อย ควรจะมีการอบรมให้มากกว่าเดิม

²⁰ ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์, “วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน”, กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกสิกรไทย, 2548, (อัคราณา).

5. บุคลากร บุคลากรมีหน้าที่ชักจูง ชี้นำ ให้เขาเห็นว่า วันนี้ทำรูปแบบเดิมไม่ได้แล้ว ต้องปรับเปลี่ยนใหม่ และต้องมีตัวอย่างให้เขาดูว่า ที่อื่นเขาทำกันอย่างไร ทำแล้วได้ผลอย่างไร²¹

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการประชาชน

ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของอำเภอ/กิ่งอำเภอ ได้มีภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น หากสามารถปรับตัวให้สามารถเอาชนะภารกิจที่มากมายได้ โดยสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นมาติดต่อกับบริการได้ ย่อมเป็นสิ่งชี้ให้เห็นประสิทธิภาพและเป็นการประชาสัมพันธ์งานของอำเภอ/กิ่งอำเภอที่ดียิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง 3 ประการ คือ ด้านความถูกต้องและสุจริต ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จึงควรพิจารณาสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

2.2.6.1 ด้านความถูกต้องและสุจริต ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

(1) ความปลอดภัยในการจัดเก็บเอกสารที่สำคัญ เพื่อป้องกันการสูญหาย ซึ่งต้องมีตู้เก็บเอกสารที่แข็งแรงและมีกุญแจใส่ทุกครั้งหลังเลิกใช้ และมีผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาและถือลูกกุญแจ

(2) หลังเลิกใช้เอกสาร หรือเลิกทำงาน ไม่ควรวางเอกสารต่าง ๆ บนหลังตู้หรือบนโต๊ะทำงาน หรือเก็บไว้เกะกะบนพื้นห้อง

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

(4) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ต้องวางตู้เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เหมาะสมขนาดตู้เท่ากัน สูง ต่ำเท่ากัน เอกสารที่ชำรุดก็ซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเป็นหมวดหมู่ และสันแฟ้มควรมีสันสวยงามและมีรหัสบอกชื่อแฟ้มไว้เป็นหมวดหมู่

(5) เอกสารต่าง ๆ ที่ตามระเบียบ กฎหมาย ให้ทำลายได้ ก็ควรทำลายตามระเบียบ ไม่ควรเก็บหรือกองไว้เกะกะ เต็มตู้ หรือเต็มพื้นห้อง

(6) ความสะดวกในการค้นหาและตรวจสอบ ซึ่งจะต้องทำรหัสตู้เก็บเอกสารและเอกสาร โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ จัดทำสมุดทะเบียนควบคุมหนังสือ แฟ้มเอกสารและจัดลำดับตู้เอกสารขนย้ายตามลำดับความสำคัญ

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 13.

(7) แบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ใช้ ควรแยกจัดเก็บไว้ต่างหาก โดยจัดเก็บไว้ในตู้ที่ปลอดภัย มีกุญแจใส่และสามารถหยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และมีปริมาณที่เพียงพอสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

(8) การจัดเก็บเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่สำคัญควรมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บและดูแลรักษาให้ปลอดภัยไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเมื่อเกิดการสูญหาย

(9) การควบคุมงาน มีการตรวจสอบควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที โดยสอบถามปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและประชาชนผู้มาติดต่อหรือเวรบริการประชาชน

(10) ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้บังคับบัญชา สามารถเป็นที่เลื่อมใสและเป็นที่ยอมรับแก่เจ้าหน้าที่ สอบถามและดูแลอย่างใกล้ชิดและได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งให้สวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

(11) ผู้บังคับบัญชา ควรควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือเรียกเงินจากราษฎรผู้มาติดต่อนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมหรือใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพเรียบร้อยกับประชาชน หรือทะเลาะ โต้เถียงกับประชาชน

(12) ผู้บังคับบัญชา ควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน ไม่มาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลาราชการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ให้คนอื่นทำแทนได้

(13) การให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งตัดสินใจไม่ได้ ก็ควรให้ระดับหัวหน้าหรือปลัดอำเภอ เป็นผู้ตัดสินใจ

(14) การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนหลัง โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม เสมอภาค และบริการด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แม้งานบางอย่างไม่สำเร็จ ก็ต้องชี้แจงให้เข้าใจว่าต้องทำอะไรจึงสำเร็จ ควรนำหลักฐานอะไรมาบ้าง

(15) หัวหน้าฝ่ายหรือผู้บังคับบัญชา ควรติดตามผลงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกวัน เพื่อขจัดปัญหางานค้างหรืองานล่าช้า มีปัญหาจุดไหน และช่วยแก้ไขให้

(16) การกรอกรายการในแบบพิมพ์ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน

(17) การอนุญาตหรืออนุมัติ เป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมายและระเบียบ

(18) การลงลายมือชื่อ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่โดยถูกต้อง

(19) ลงลำดับที่เอกสารถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนด

(20) คุณสมบัติของผู้รับรอง พยาน ถูกต้อง

(21) การรายงานข้อมูลสถิติตามกำหนดเวลาและถูกต้อง

(22) พยานเอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง

(23) ความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ และกฎหมาย โดยการพิจารณาว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานหรือไม่ วิธีการที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานอาจทำได้โดยการฝึกอบรม ประชุมชี้แจง สอบถามปัญหาและหาทางแก้ไข แนะนำ ปรีกษา และ ทดลองปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

2.2.6.2 ด้านความสะดวก มีหลักการดำเนินการที่สำคัญ คือ

(1) งานบริการควรอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรกว้างขวางพอสมควร

(2) ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ควรมีสว่างสว่างเพียงพอ และมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่วางตู้ หรือชั้น บังประตูหรือหน้าต่าง

(3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

(4) ควรมีเคาน์เตอร์สำหรับนั่งทำงานของเจ้าหน้าที่และเป็นที่ติดต่อของประชาชนเพราะ จะเป็นการประหยัดเนื้อที่ห้องทำงานและเป็นระเบียบสวยงาม และสามารถจัดเจ้าหน้าที่นั่งทำงาน ได้มากกว่าโต๊ะธรรมดา

(5) การตั้งตู้เก็บเอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง และพยายามวางตู้เก็บเอกสารให้น้อยที่สุดในที่ทำงาน หรือจะทำตู้เก็บเอกสารเป็นพิเศษติดกับผนังห้อง เป็นชั้น หรือตู้กระจกโปร่งใสที่จะมองเห็นแฟ้มเอกสารได้

(6) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือถ้าใช้หลายคนร่วมกัน ควรให้อยู่ศูนย์กลางระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้ร่วมกัน

(7) อำเภอ/กิ่งอำเภอ ต้องสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม ถ้าฝาผนังเก่าควรทาสีใหม่ หรือขัดพื้นห้องให้สะอาด

(8) หน่วยงานของอำเภอ/กิ่งอำเภอซึ่งจะต้องปฏิบัติงานร่วมกันควรอยู่ในส่วนเดียวกัน ไม่ควรแยกกัน เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชนควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน

(9) หน่วยงานของสัสดีอำเภอ ควรอยู่ใกล้กับสำนักทะเบียนของอำเภอ/กิ่งอำเภอ เนื่องจากต้องใช้หลักฐานเอกสารทางการทะเบียนร่วมกัน

(10) งานที่จะต้องบริการประชาชน เช่น งานทะเบียน ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และมีที่ว่างสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักรอการติดต่อ มีเก้าอี้ น้ำดื่ม และควรมีกระถางต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่น สวยงาม

(11) อำเภอ/กิ่งอำเภอ ควรโปร่ง ประชาชนสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน และเจ้าหน้าที่มองเห็นประชาชนที่มาติดต่อได้ทั่วถึง และมองเห็นทิศทางเดินของงานเป็นไปตามขั้นตอน

(12) การแบ่งงานและมอบหมายงาน ต้องมีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร คำสั่งต้องแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย ปริมาณงานและภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน จะต้องสมดุลและเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ความถนัด ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

(13) เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน จะต้องมีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยระดมบริการงานนั้น ๆ เพื่อมิให้ประชาชนต้องรอนานและแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ทำไม่ทัน

(14) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและเหมาะสม

(15) การจัดเวรบริการประชาชน จะต้องมีการจัดเวรบริการให้เกิดผลในการปฏิบัติ สร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

(16) การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ ควรมีเก้าอี้ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่ทิ้งขยะ น้ำล้างมือ ห้องน้ำสะอาด

(17) การติดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกา จะช่วยให้ผู้มาติดต่อกรอกแบบพิมพ์ได้ถูกต้องและรวดเร็ว

(18) จัดให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนในเวลาพักเที่ยงของแต่ละวัน โดยผลัดเปลี่ยนกันอยู่ทำเป็นคำสั่ง

(19) หัวหน้าฝ่ายหรือปลัดอำเภอ เมื่อว่างเว้นจากงานที่โต๊ะ ควรออกไปต้อนรับ แนะนำประชาชนผู้มาติดต่อและสอบถามปัญหาและอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ และมีกิริยาจาสุภาพ

(20) การแก้ไขปัญหาด้วยการระดมเจ้าหน้าที่จากงานอื่นที่ว่าง มาระดมช่วยบริการประชาชนในวันที่มีผู้มาติดต่อมาก

(21) การให้ความรู้งานทะเบียนแก่กลุ่มบุคคลทั่วไป เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทสปช. อพป. และราษฎร นักเรียน นักศึกษา ตามโอกาสที่อำนวยให้ เช่น ฝึกอบรม บรรยายพิเศษ เป็นต้น

(22) การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

(23) ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำตารางเพื่อช่วยในการกรอกแบบพิมพ์บางอย่างที่ใช้อยู่เป็นประจำ

(24) ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำตารางเพื่อช่วยในการกรอกแบบพิมพ์บางอย่างที่ใช้อยู่เป็นประจำ

2.2.6.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีหลักในการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

(1) การจัดทำแผนผังแสดงที่ทำการของแต่ละแผนก ซึ่งจะเป็นการสะดวกแก่ผู้มาติดต่อที่สามารถอ่านหนังสือได้

(2) การจัดทำป้ายบอกทิศทาง เช่น เส้นลูกศรชี้ที่พื้นห้องถึงงานนั้น และให้ประชาชนผู้มาติดต่อเดินตามเส้นสี

(3) การจัดทำป้ายบอกชื่อส่วนราชการ เช่น สำนักทะเบียนอำเภอ สัสดีอำเภอ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถติดต่อได้ถูกต้อง

(4) การจัดทำป้ายบอกชื่องานในหน้าที่ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานสำนักงานอำเภอ งานปกครอง เป็นต้น

(5) การจัดทำป้ายบอกชื่อตัว ชื่อสกุล และตำแหน่ง ติดไว้ที่โต๊ะทำงานเพื่อให้ประชาชนได้ทราบและรู้จักและติดต่อได้ถูกต้องกับตัวเจ้าหน้าที่

(6) ที่หน้าสำนักงานควรมีทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่งานการทะเบียนรูปภาพปิดไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้

(7) ควรมีป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เกี่ยวกับงานการทะเบียนปิดไว้ที่สำนักทะเบียน ที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน

(8) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยมีโต๊ะที่จะช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชนขึ้น โดยเฉพาะที่สำนักทะเบียนนอกเหนือจากเวรบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและแนะนำประชาชนที่เข้ามาติดต่องานการทะเบียน และให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

(9) มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการฝึกอบรมประชาชนในเอกสารต่าง ๆ

(10) มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาชน เผยแพร่ แจกจ่ายให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และราษฎรผู้มาติดต่อ หรือจัดทำแผ่นปลิว กรณีที่ประชาชนติดต่อสอบถาม ควรนำหลักฐานอะไรบ้าง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

(11) มีการใช้สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน

(12) ควรจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับงาน ให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ

(13) การจัดทำแผ่นป้ายคำขวัญ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คิดไว้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่และประชาชนสนใจ

(14) ควรมีการประชุม ปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมทั้งความคิดเห็นเริ่มในการปรับปรุงงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

(15) การให้การต้อนรับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากผู้มาติดต่อจะได้รับจากเวรบริการแล้ว อำเภอ/กิ่งอำเภอควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในการแนะนำ ให้คำปรึกษา ชี้แจงต่อผู้มาติดต่อด้วยอัครยาชัยไมตรีอันดีงาม

(16) มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อร่วมในการตรวจสอบเอกสาร หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่

(17) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนถ่ายเอกสารเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานเพื่อป้องกันความยุ่งยากเมื่อสูญหายหรือชำรุด

(18) การจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง โดยใช้ที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นสำนักทะเบียนหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

(19) จัดทำคู่มือแนะนำงานต่าง ๆ แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ราษฎร โดยเน้นกรณีที่มาติดต่อควรนำหลักฐาน เอกสารและพยานบุคคลอะไรมาบ้างในการติดต่อเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลา

(20) ประชุม ชี้แจง ปรึกษาหารือ กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง²²

²² ส่วนส่งเสริมงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน, “แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ”, กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2548, (อัครยาชัยไมตรี).

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการปกครอง

2.3.1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย และได้มีการออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นที่ประจักษ์ชัดของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ สาเหตุสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้น อาจแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

- เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
- เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากล ไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังคงมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุงองค์กรให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นต่อไป และส่วนราชการยังสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการการดำเนินการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ด้วยเหตุที่ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่น ๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน²³

2.3.2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ระบบราชการในยุคปัจจุบัน ได้ปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

New Public Management : NPM เป็นหลักการของระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้งหมดจะปรากฏอยู่ในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้ การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่า และการมีเจ้าภาพรับผิดชอบต่อผลของงานในทุกภารกิจ

การดำเนินการเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าว จะมีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ร่วมกับส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด อาทิเช่น

- การปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นแบบเชิงยุทธศาสตร์ และเชิงกลยุทธ์ ที่มีวัตถุประสงค์เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน รวมถึงให้มีการประเมินผลอย่างเข้มข้นด้วยเทคนิควิธีการสมัยใหม่

²³ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)”, เทตาทิบาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2549) : 69-74.

- การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนในการบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และให้เสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service)

- การปรับรูปแบบขององค์กรและกระบวนการงานให้ยืดหยุ่นคล่องตัวและมอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศของระบบราชการ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับรัฐบาล ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด

- การปรับระบบการบริหารงานภาครัฐให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) อาทิ เช่น ระบบงบประมาณและการเงินการคลังเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) การจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ในส่วนของงานปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ กรมการปกครองได้มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหลายเรื่อง เช่น ระบบการบริการงานทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ บัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ (Smart Card)

- การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการบริหารความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นต้น²⁴

ข้าราชการ : การปรับตัวสู่สหัสวรรษใหม่

จากแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่กำลังก้าวข้ามไปศตวรรษใหม่ ซึ่งเป็นยุคสังคมข่าวสาร ข้อมูล และยุคโลกาภิวัตน์นั้น ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นที่ข้าราชการจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย เราต้องยอมรับความจริงว่า สังคมไทยในปัจจุบัน ไม่เหมือนสังคมในยุคก่อน สิ่งซึ่งข้าราชการจะต้องตระหนักก็คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ในตัวข้าราชการเองจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทของตน โดยจะต้องพยายามพัฒนาองค์การ พัฒนาบุคลากร หรือ พวงงาย ๆ คือ มีการปฏิรูประบบราชการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยทั่วไปแล้ว บทบาทและหน้าที่ของข้าราชการ ประกอบด้วย การบริหาร การชี้แนะ การสอดส่องดูแล การจัดระเบียบควบคุม การปกครองและการรับใช้ประชาชน ในสภาพสังคมปัจจุบันบทบาทและหน้าที่ของข้าราชการใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและการบริหารอาจจะลดน้อยลงแต่จะมาเน้นที่การให้บริการที่สำคัญ

²⁴ ชาญชัย สุพนกรมัญญ์, “การให้โอวาทและแนวทางการปฏิบัติงาน”, เทศาภิบาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์ 2549) : 34-35.

ก็คือ อาจจะต้องเน้นที่การจัดการทรัพยากรมากกว่าการปกครอง ข้าราชการจะต้องเปลี่ยนทัศนคติในบทบาทหน้าที่ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็วในยุคนี้ได้นำไปสู่ความเป็นพหุนิยมของสังคม ข้าราชการจึงไม่ใช่กลุ่มพลังอำนาจโดดเด่นกลุ่มเดียวเหมือนในอดีต หากแต่เป็นเพียงกลุ่มพลังหนึ่งในหลาย ๆ กลุ่มของสังคม การปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้ข้าราชการจะสามารถยืนหยัดต่อสู้กับกระแสอันไหลเชี่ยวของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งแนวทางการปรับตัวของข้าราชการประกอบด้วยแนวทางดังนี้

- ข้าราชการยุคใหม่จะต้องมีคุณภาพ ความรู้ ความชำนาญอย่างแท้จริง ซึ่งหมายความว่า จะต้องมีความรู้รอบด้าน จะต้องมีการฝึกฝนเพิ่มความรู้

- ข้าราชการยุคใหม่จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็งและรวดเร็ว โดยเน้นที่การรับใช้สังคม จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ขั้นตอนและกระบวนการของการทำงานต้องโปร่งใส สามารถตอบปัญหาข้อขัดข้องใจของประชาชนได้

- ข้าราชการยุคใหม่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการบริหาร โดยเน้นที่หลักคุณธรรม ใช้คนให้ถูกกับงาน เน้นความยุติธรรม เปิดโอกาสให้คนในระบบได้ใช้วิชาความรู้ของตนได้อย่างเต็มที่

- ข้าราชการยุคใหม่จะต้องมีอุดมการณ์รับใช้ชาติและบ้านเมือง และบริการประชาชนเป็นหลัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ตั้งอยู่บนหลักการตัวบทกฎหมาย

- ระบบราชการสมัยใหม่จะต้องมีงบประมาณสำหรับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยการทำงาน อุปกรณ์ในการสื่อสาร การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร อุปกรณ์ในการรับข่าวสารข้อมูล โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น²⁵

2.3.3 การกิจหลักของกรมการปกครองเป็นภารกิจตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ภารกิจหลักของกรมการปกครองเป็นภารกิจตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่รัฐจะต้องรับผิดชอบภารกิจนี้เอง ไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นใดดำเนินการได้ ปลัดอำเภอซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน จะต้องเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ ดังนี้

- การรักษาความสงบเรียบร้อย และการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ
- การบริหารการปกครองท้องถิ่น

²⁵ ธเนศ บุญตามชู, “ข้าราชการ : การปรับตัวสู่สหัสวรรษใหม่”, เทศาภิบาล, ปีที่ 10 ฉบับที่ 10 (ตุลาคม 2548) : 36-38.

- การบริหารงานทะเบียนและบัตร รวมทั้งการบริการประชาชน

- การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

นอกจากนี้ ยังจะต้องปฏิบัติภารกิจสำคัญที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่

- งานที่ไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบในระดับอำเภอ เช่น งานของกระทรวงวัฒนธรรม งานปศุสัตว์ งานสรรพสามิต งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้เคยมีในระดับอำเภอแต่ถูกยุบ ไปรวมไว้ที่จังหวัด หรือยุบรวมเป็นเขตพื้นที่ต่าง ๆ ขึ้นกับราชการส่วนกลาง

- งานนโยบายของรัฐบาล ที่มีจะมอบหมายให้กรมการปกครองเป็นเจ้าภาพ เพราะรัฐบาลเชื่อมั่นในศักยภาพของกรมการปกครองที่ได้เคยแสดงให้รัฐบาลและประชาชนได้เห็นเป็นที่ประจักษ์มาโดยตลอด สำหรับงานนโยบายที่กรมการปกครองกำลังรับผิดชอบดำเนินการอยู่ในขณะนี้และพวกเราจะได้เจอเมื่อได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ได้แก่

- นโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ซึ่งมี Roadmap เอาชนะยาเสพติดออกมาเป็นระยะ

- นโยบายเอาชนะความยากจน และคาราวานแก้จน

- นโยบายหมู่บ้าน SML

- นโยบายบริการประชาชน

- งานที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาไข้หวัดนก การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากภัยพิบัติ²⁶

2.3.4 กรมการปกครองกับการให้บริการประชาชนในมิติใหม่

รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้ส่วนราชการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จึงได้มีการกำหนดระบบการให้บริการมิติใหม่ (การให้บริการส่วนหน้าเบ็ดเสร็จ) เป็นแนวคิดการให้บริการสมัยใหม่ที่มีมาตรฐานเช่นเดียวกับเอกชน คือ การให้ปลัดอำเภอทำหน้าที่การให้บริการส่วนหน้าแทนเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้วินิจฉัยสั่งการ และตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ โดยแนวคิดดังกล่าวเป็นแนวคิดคล้ายกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพที่กำหนดมาตรฐานการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้วยการยึดหลักการบริหารงานคุณภาพที่มุ่งเน้นการจัดทำขั้นตอนการ

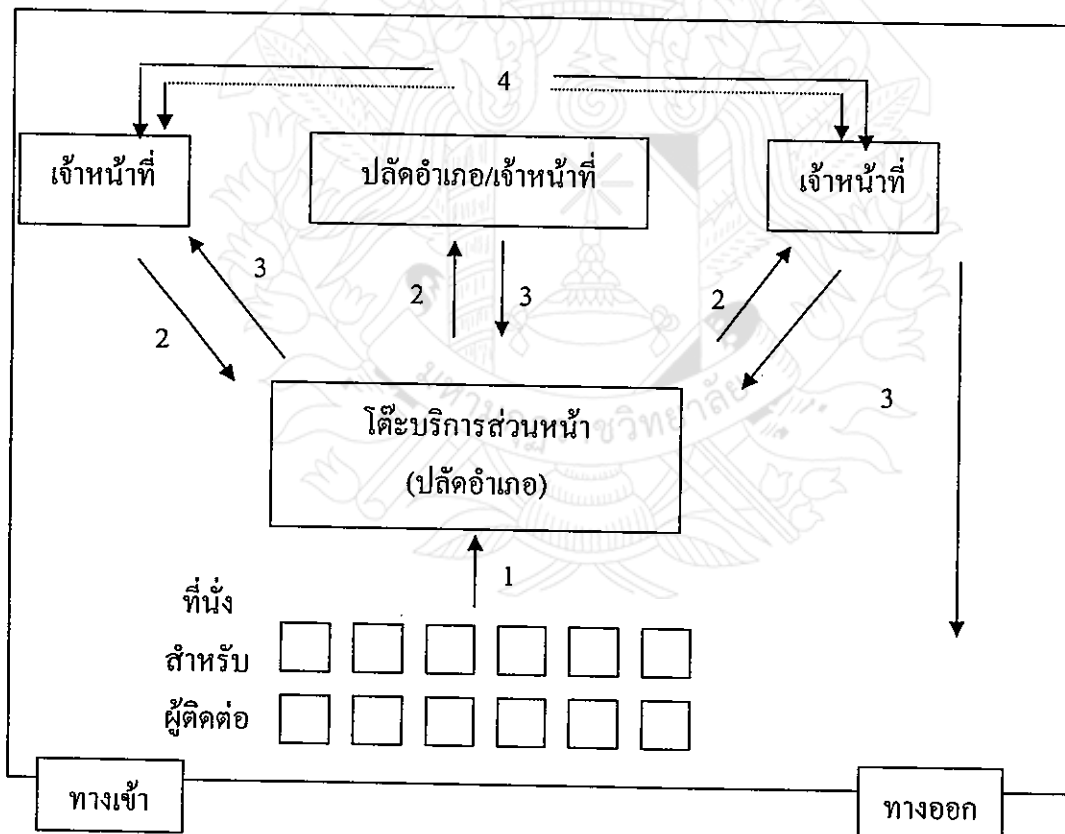
²⁶ ชาลัญชัย สุนทรมัญญ์, ‘การให้โอวาทและแนวทางการปฏิบัติงานของอธิบดีกรมการปกครอง’, ๓๓๓๒, ปีที่ 101 ฉบับที่ 9 (กันยายน 2549): 31-32.

ปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งมีขั้นตอนการจัดระบบการบริการส่วนหน้าเช่นกัน

กรมการปกครองได้กำหนดระบบการให้บริการมิติใหม่ โดยการให้ปลัดอำเภอทำหน้าที่ การให้บริการส่วนหน้าแทนเจ้าหน้าที่เพื่อจะได้วินิจฉัยสั่งการและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญดังนี้

- ให้ปลัดอำเภอ ทำหน้าที่บริการประชาชน ณ จุดบริการส่วนหน้า มีหน้าที่ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในวาระแรกที่มาใช้บริการ โดยให้คำแนะนำ ปรีกษา คัดกรอง ตรวจสอบ เอกสารหลักฐานของผู้มาใช้บริการ ออกบัตรคิวและใบส่งงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หากงานใดไม่สามารถดำเนินการได้ให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้มาใช้บริการทราบ

- ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่บริการประชาชน มีหน้าที่ รับเรื่องจากหน่วยบริการส่วนหน้ามาดำเนินการตามขั้นตอน ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หากมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานอื่น ให้รับแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เก็บค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามระเบียบทางราชการ มิให้เรียกค่าธรรมเนียมเกินกว่าอัตราที่ ระเบียบ กฎหมายกำหนด



แผนภูมิที่ 2.2 การปรับปรุงระบบการให้บริการมิติใหม่

นอกจากที่กรมการปกครองได้ปรับปรุงระบบการบริการมิติใหม่ กรมการปกครองยังปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการประชาชนอีกมากมาย โดยกรมการปกครองให้ความสำคัญกับงานด้านการบริการประชาชนเป็นอันดับแรก และต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดความศรัทธาต่อข้าราชการของกรมการปกครอง

ข้าราชการกรมการปกครองมีงานหลักก็คือ การบริการประชาชน ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมาโดยตลอด ส่วนงานอื่นนั้นไม่ใช่จะไม่ให้ความสำคัญแต่งานอื่นเป็นงานนโยบาย กรมการปกครองได้กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ด้านการบริการขึ้นเพื่อให้ข้าราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน

วิสัยทัศน์ในด้านการบริการ “เป็นเลิศในการบริการ บริหารงาน โปร่งใส ประทับใจ ชาวประชา พัฒนาเทคโนโลยีทันสมัย ก้าวไกลการปฏิรูประชาการ” โดยกำหนดยุทธศาสตร์ให้ข้าราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์แรก คือ ด้านการอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ การเพิ่ม ลดเวลาการให้บริการและใช้บริการ การปรับขยายระยะเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยงในวันทำการ และเพิ่มวันทำการในวันเสาร์

ยุทธศาสตร์ที่สอง คือ ด้านความทันสมัย อาทิ การปรับปรุงระบบงาน เช่น ระบบคิวป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ป้ายกำหนดระยะเวลาการบริการ การปรับปรุงภูมิทัศน์

ยุทธศาสตร์ที่สาม คือ ด้านการสร้างภาพประทับใจ อาทิ การปรับทัศนคติบุคลากร เช่น การรณรงค์การสร้างจิตสำนึกกรบริการ (Service Mind) การคัดเลือกบุคลากรที่มีธรรมาภิบาลมาให้บริการประชาชน และพัฒนาบุคลากร

จากวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่กรมการปกครองได้กำหนดในการบริหารงานด้านการบริการ ปลัดอำเภอซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนและคอยให้บริการกับประชาชนจะต้องปรับแนวคิดและปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ซึ่งกรมการปกครองได้กำหนดไว้ โดยจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจระกระบวนงานต่าง ๆ

สำหรับกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ถือเป็นสถานี่รับแขก หมายถึงประชาชนผู้ใช้บริการงานของกรมการปกครองซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ การทำให้อำเภอเป็นอำเภอที่มีพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสถือเป็นเรื่องดี การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสูงสุด แม้ว่าหลักใหญ่ของการบริการประชาชนจะอยู่ที่การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แต่ถ้การบริการนั้นประกอบไปด้วยรอยยิ้ม การเอื้ออาทร มีมิตรไมตรี ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ

ประทับใจ กรมการปกครองจึงได้พัฒนาบุคลากรให้มี Service Mind ในการให้บริการประชาชน
ผู้มาติดต่อ²⁷

2.3.5 ภารกิจ บทบาท และอำนาจหน้าที่ของปลัดอำเภอ

ปลัดอำเภอ คือ บุคคลซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งให้เป็นผู้ปฏิบัติงานราชการ ในพื้นที่ จึงมีบทบาท
ในฐานะเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบในกิจกรรมทั้งปวงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ไม่ว่าจะกิจกรรมนั้นจะเป็น
ภารกิจของส่วนราชการหรือของเอกชนก็ตาม ซึ่งกรมการปกครองได้กำหนดภารกิจและอำนาจ
หน้าที่ของปลัดอำเภอไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงภายใน

1.1 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคง

1.2 จัดระเบียบหมู่บ้าน ชุมชน ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและสร้างความร่วมมือจาก
ประชาชนเพื่อให้เกิดความสามัคคีในพื้นที่

1.3 สำรวจตรวจสอบบุคคลแปลกหน้าที่เข้ามาในพื้นที่ ติดตามพฤติกรรม บุคคล
เป้าหมาย ตลอดจนสำรวจตรวจสอบสถานที่สำคัญ ๆ เป้าหมายต่าง ๆ

1.4 จัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน (ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน สมาชิก
กองอาสารักษาดินแดนสำรอง อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ฯลฯ)

1.5 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่มีผลกระทบต่อชาติบ้านเมือง ชี้แจงกับ
ประชาชนให้มีความเข้าใจถูกต้องชัดเจนทั่วถึง

1.6 จัดกิจกรรมปลูกฝังความรักชาติรักแผ่นดินอย่างต่อเนื่อง

1.7 จัดชุมเขี่ยมเขียนราษฎรตามหมู่บ้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

1.8 ควบคุมตรวจสอบสถานบริการไม่ให้เป็นแหล่งมั่วสุมของเยาวชน หรือมียาเสพติด
ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

1.9 ประสานการข่าว การสื่อสาร และการปฏิบัติกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ใน
การข่าว ตลอดจนรายงานข่าว และสถานการณ์สำคัญประจำวันต่อผู้บังคับบัญชา

1.10 ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการ

2. ด้านรักษาความสงบเรียบร้อย

2.1 การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย

²⁷ กลุ่มงานแผนงาน กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “กรมการปกครองกับการ
ให้บริการประชาชนในมิติใหม่”, เทศกาลิบาล, ปีที่ 98 ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม 2546) : 41-49.

2.2 เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ตำรวจ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอื่น ๆ

2.3 ดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับบ้าน บุคคล อาวุธปืน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เส้นทางและอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อย

2.4 ปฏิบัติงานด้านการข่าวเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องได้ทราบโดยเร็ว

2.5 จัดตั้งจุดตรวจ จุดสกัด หรือสายตรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนหรือชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้านออกตรวจตราในพื้นที่

2.6 ป้องกันและระงับเหตุวุ่นเหตุน้ำโดยเร็ว

2.7 ติดตามผลคดีของผู้กระทำความผิดของผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบล หมู่บ้าน

2.8 ใกล้เคียงข้อพิพาท รับเรื่องราวร้องทุกข์ความเดือดร้อนของประชาชนและแก้ไขโดยเร็ว

2.9 สอดส่องดูแลอย่าให้มีการหลอกลวง น้อ โกง เอารัดเอาเปรียบโดยไม่เป็นธรรม

2.10 ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการ

3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

3.1 ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

3.2 บูรณาการการบริหารราชการ แผนงาน โครงการ การปฏิบัติของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจในพื้นที่

3.3 ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานการแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนที่ได้ลงทะเบียนไว้เป็นรายครอบครัวบุคคล

3.4 ส่งเสริมความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในพื้นที่

3.5 ส่งเสริม สนับสนุนและเพิ่มโอกาสการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

3.6 ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม

3.7 ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานการควบคุมและป้องกันโรคภัยและสุขภาพของประชาชน

3.8 ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของสตรี เด็กและเยาวชน

3.9 ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนมีการรวมกลุ่ม เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มกีฬา กลุ่มเยาวชนรักชาติ

3.10 ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากราชการ²⁸

2.3.6 ปลัดอำเภอกับบทบาทผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ

บทบาทการเป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ

2.3.6.1 บทบาทการทำหน้าที่แทนนายอำเภอ

- การรักษาราชการแทน เมื่อนายอำเภอไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ในฐานะ ปลัดอำเภอ จะต้องทำหน้าที่รักษาราชการแทนนายอำเภอให้สมบูรณ์ที่สุด โดยคำนึงถึงขอบเขต อำนาจตามกฎหมายที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง

- การทำงานแทน เมื่อมีคำสั่งมอบหมายงานให้ทำการแทน ซึ่งเป็นไปตามที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ให้กระทำได้ ปลัดอำเภอในฐานะผู้ช่วยเหลือนายอำเภอจะต้องตระหนักเสมอว่า ถึงแม้ว่า จะมีคำสั่งมอบหมายไว้ให้แล้วหากการปฏิบัติใด ๆ ก็ตามจะต้องพึงใช้ความระมัดระวังอย่างรอบคอบ การกระทำใดจะก่อให้เกิดปัญหาและความเสียหายจะต้องนำเรียนนายอำเภอทราบและพิจารณาตามสายบังคับบัญชาด้วย

- งานที่ได้รับมอบหมาย บางกรณีนายอำเภออาจมอบหมายให้ปลัดอำเภอทำหน้าที่แทนทั้งหมดอย่างเป็นทางการ เช่น งานรัฐพิธี งานประเพณีวัฒนธรรมต่าง ๆ หรืออาจเป็นงานด้านสังคม เช่น งานแต่งงาน งานบุญ งานฉลอง เป็นต้น ปลัดอำเภอในฐานะผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ จะต้องศึกษาทำความเข้าใจนโยบายของนายอำเภอ รวมถึงการปฏิบัติตน วางตนให้เหมาะสม ในฐานะผู้แทนนายอำเภอ

2.3.6.2 บทบาทการประสานงานทั่วไป

- ประสานงานภายใน นอกจากการรับทราบนโยบายของนายอำเภอเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามนโยบายและตามอำนาจหน้าที่แล้ว ยังต้องประสานงานภายในกับปลัดอำเภอด้วยกันเอง กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อรับทราบข้อมูลและนโยบายด้านอื่น ๆ เมื่อมีเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ต้องระดมสรรพกำลังภายในช่วยเหลือกันจะได้เข้าใจซึ่งกันและกัน และเพื่อเป็นการประสานงานไว้ล่วงหน้า เพื่อการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน

- ประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายพันธมิตร เช่น ส่วนราชการต่าง ๆ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน รวมถึงแกนนำหรือผู้นำชุมชน NGO กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดี ประสานนโยบายและแนวคิดของนายอำเภอตามแนวทางนโยบายของภาครัฐ

²⁸ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “คู่มือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กองอาสารักษาดินแดน, 2547, (อัคราเนนา).

- การประชาสัมพันธ์ การประสานข้อมูล ถ่ายทอดข้อมูล และผลดำเนินงานในเชิงประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องประสานงานล่วงหน้า กรณีที่ทราบว่าจะต้องดำเนินการในขั้นตอนใดก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว

2.3.6.3 การสร้างศรัทธาและการยอมรับ

- เสริมสร้างบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี เป็นเชิงอย่างในฐานะฝ่ายปกครอง และ ผู้ช่วยเหลือนายอำเภออย่างสง่างาม ขณะเดียวกันให้มีความอ่อนน้อมถ่อมตนอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

- สร้างจิตสำนึกที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีคุณธรรม และจริยธรรม ให้เกียรติผู้อื่น และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนด้วยความจริงใจและจริงจัง

- ชื่นชมและสร้างศรัทธา ให้เกิดแก่นายอำเภอในฐานะผู้นำและผู้บังคับบัญชาให้ผู้อื่นทราบไม่ควรนิทาหรือโจมตี

- ประชาสัมพันธ์ให้เห็นภาพลักษณ์และผลงานที่ดีเด่น รวมถึงสร้างความเข้าใจอันดี เพื่อให้เกิดแรงศรัทธา

- หมั่นศึกษาเรียนรู้ ให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม

2.3.6.4 การรายงานผลและการแก้ไขปัญหา

- รับและศึกษานโยบายแนวทางของนายอำเภอ ก่อนการปฏิบัติเพื่อป้องกันการสับสนหรือปรับความถี่และแนวทางให้ตรงกัน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ

- เกิดปัญหาหรือคาดว่าจะเกิดปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ใด ๆ ก็ตาม ให้รับรายงานนายอำเภอทราบโดยตรง หรือรายงานตามสายบังคับบัญชา หากเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ในเบื้องต้นหรือเป็นปัญหาเล็กน้อยที่แก้ไขเองได้ เมื่อดำเนินการแล้วต้องรายงานนายอำเภอทราบ

- สรุปผลดำเนินงานให้นายอำเภอทราบ ตามลำดับชั้นสายบังคับบัญชาทุกครั้งที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้น และจัดทำรายงานสรุปผลเป็นระยะ ๆ

- รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ข้อดี ข้อเสีย จัดทำเป็นเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น บทความตีพิมพ์ ส่งไปลงนิตยสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ หรือ Internet เป็นต้น²⁹

2.3.7 ลักษณะงานในหน้าที่ของปลัดอำเภอ

“ปลัดอำเภอ” เป็นตำแหน่งหลักในการปฏิบัติภารกิจของกรมการปกครองในส่วนภูมิภาคในระดับอำเภอ และมีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่รองรับไว้หลายฉบับ และที่สำคัญคือ

²⁹ จิตวัฒน์ เชาวลิต, “ปลัดอำเภอกับบทบาทผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ”, เทศาภิบาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2549) : 18-23.

เป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลากหลายและกว้างขวาง (Multi-Function) รวมทั้งเป็นตำแหน่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกพื้นที่ของประเทศ ตลอดจนเป็นตำแหน่งที่มีลักษณะงานพิเศษแตกต่างจากตำแหน่งข้าราชการพลเรือนอื่นที่อยู่ในพื้นที่ด้วยกัน กล่าวคือ

1. ปลัดอำเภอต้องรับผิดชอบปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมการปกครองในฐานะที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า กรมการปกครองนั้นมีภารกิจกว้างขวางมากมาย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน การทะเบียนและบัตร และการบริการประชาชน

2. ปลัดอำเภอเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการของอำเภอ และมีฐานะเป็นผู้ช่วยของนายอำเภอ ที่ต้องรับผิดชอบการบริหารราชการ และบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการทั้งหมดของอำเภอ โดยมีกฎหมายรองรับชัดเจน คือ

2.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 63 ที่บัญญัติไว้ในอำเภอหนึ่งให้นายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและให้มีปลัดอำเภอ และหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ

2.2 พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 มาตรา 66(2) ที่บัญญัติให้ปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยนายอำเภอและเป็นผู้แทนนายอำเภอ

3. ปลัดอำเภอมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายตำรวจด้วย อาทิเช่น

3.1 เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีหน้าที่รับผิดชอบในการจับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญาตามประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา มาตรา 2(16)

3.2 เป็นพนักงานสอบสวนคดีอาญา 10 ประเภท คดีละเมิดข้อบัญญัติท้องถิ่น และคดีความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นในท้องที่อำเภอ

3.3 เป็นผู้ชันสูตรพลิกศพ ร่วมกับพนักงานอัยการ พนักงานสอบสวนฝ่ายตำรวจ และแพทย์ รวมถึงการให้ความเห็นชอบในสำนวนชันสูตรพลิกศพ

3.4 เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางแพ่งโดยไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 20,000 บาท หรือไม่มีทุนทรัพย์ และเกิดขึ้นในท้องที่อำเภอ

3.5 เป็นผู้รับผิดชอบการปกครองท้องที่ และการกำกับดูแลองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ตลอดจนเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

4. ปลัดอำเภอต้องรับผิดชอบงานในมิติเชิงพื้นที่ โดยมีฐานะเป็นปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล (เฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้) ส่วนพื้นที่ปกติมีฐานะเป็นปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบล ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน เปรียบเสมือนเป็นเจ้าภาพ เป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ ทำหน้าที่ประสานงานและสร้างหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ทุกภาคส่วนของสังคมในพื้นที่ ได้แก่ ส่วนราชการประจำอำเภอ องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำปกครองท้องถิ่น และผู้นำชุมชน เพื่อบูรณาการและผลักดันภารกิจของกรมการปกครอง แผนปฏิบัติราชการของจังหวัด นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล หรือภารกิจพิเศษของรัฐบาลให้สัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรมในพื้นที่อำเภอ ตำบลและหมู่บ้าน รวมทั้งต้องรับผิดชอบงานที่ไม่มีหน่วยงานใดในพื้นที่รับผิดชอบในระดับอำเภอ ตลอดจนต้องรับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และความเสียหายของประเทศชาติที่เกิดขึ้นในพื้นที่อำเภอซึ่งไม่มีผู้ใดรับผิดชอบ

ต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยของนายอำเภอ การทำหน้าที่ของปลัดอำเภอจึงถือเป็นการทำหน้าที่ในนามของนายอำเภอที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เป็นผู้นำของส่วนราชการ และองค์กรต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้น จึงต้องทำงานประสานกับส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรเอกชน เนื่องจากที่ทำการปกครองอำเภอเป็นศูนย์กลางในการบริหารราชการของอำเภอ หากปลัดอำเภอสามารถประสานและบูรณาการทรัพยากรจากทุกภาคส่วนได้งานทั้งหลายก็จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้เป็นอย่างดี³⁰

จิตสำนึกในการให้บริการ

นโยบายเน้นหนักด้านการบริการประชาชนของกรมการปกครอง ผู้ที่จะมาทำหน้าที่นี้ก็คือ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง ซึ่งจะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ

คำว่า จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) คือ ความเข้าใจอันดีต่อการให้บริการและก็ต้องเป็นความเข้าใจการให้บริการที่ดีด้วย ผู้ที่จะมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีนั้น จักต้องเป็นคนที่ชอบให้บริการเป็นอันดับแรก ชอบให้คนทั่วไปมีความสุข ชอบติดต่อพูดคุยกับคนมาก ๆ และกระตือรือร้นที่จะได้ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ

งานบริการประชาชน คืองานที่ติดต่อกับประชาชน อยู่กับประชาชน และช่วยเหลือประชาชนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งประชาชนผู้ขอรับบริการก็ย่อมจะมีความแตกต่างคละเคล้ากันไป

³⁰ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “ลักษณะงานปลัดอำเภอ”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน, 2549, (อัครา).

หน้าที่ของผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องยินดีต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเสมอภาค และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันสูงสุดความสามารถ ต้องอย่าลืมว่า งานบริการคืองานของหัวใจ หน้าที่ผู้ให้บริการก็เปรียบเสมือนการมอบความอบอุ่นและถ่ายทอดความรู้สึที่ดีจากหัวใจสู่หัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อ

จิตสำนึกในการให้บริการ ในทางที่ถูกต้องที่ควรจึง ได้แก่

- สัมผัสประชาชนก่อน หมายถึง การยื่นไมตรี, ส่งรอยยิ้ม หรือกล่าวทักทายประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการก่อน

- สร้างสะพานแห่งมิตรภาพ เสมือนกับการสร้างสะพานแห่งความเข้าใจอันดีข้ามสายน้ำแห่งความปั่นป่วนเหินห่าง และอคติทั้งหลายที่ขวางกั้นระหว่างประชาชนและตัวเราอยู่ เพราะโดยธรรมชาติของคนนั้น โดยเฉพาะคนไทยที่ถูกสอนเรื่องกาลเทศะ มักจะไม่ค่อยกล้าหรือเสนออะไรออกไปก่อน เพราะกลัวจะผิดพลาดและเสียหน้า ฉะนั้น ผู้ที่จะมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีจะต้องเสนอความอบอุ่นและเป็นกันเองแก่ประชาชนทันทีที่ได้ยินต้อนรับและกล่าวคำทักทายออกไปแล้ว ทำที่ที่จะต้องสุภาพและให้เกียรติประชาชนตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็ต้องแสดงความจริงใจที่อยากจะช่วยเหลือดูแลประชาชนจนประชาชนสามารถสัมผัสและเชื่อใจ

- รู้จักการกล่าวนำ คือ การรู้จักชวนประชาชนผู้ขอรับบริการคุยให้เป็นเรื่องเป็นราวและเข้าเรื่องเข้าราว นักบริการที่ดีจะต้องคุยเก่งและพูดเป็นเพราะประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการส่วนหนึ่งมักจะพูดไม่รู้เรื่อง พูดภาษาท้องถิ่น จะต้องตั้งใจฟัง จับประเด็นให้ได้และตอบในสิ่งที่ประชาชนต้องการรู้ให้ชัดเจน จงรักษาความสุภาพให้สม่ำเสมอ อย่าอ้างระเบียบ กฎหมายและข้อปฏิบัติจนเกินไป อย่าพูดเร็วหรือรีบพูด แต่จงพูดช้า ๆ อย่างชัดเจนชัดคำ อาจจะเริ่มด้วยการถามนำไปก่อนว่า ต้องการอะไร หรือจะให้ช่วยเหลือด้านไหน ดังนั้น ผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีและมีจิตใจที่ดีงาม ย่อมให้สิ่งที่ดีงามแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการทุกคน ไม่ว่าจะเป็นน้ำใจ ความช่วยเหลือ ความอบอุ่น ความเป็นมิตร หรือแม้กระทั่งการให้อภัย

- ปลุกดอกไม้แห่งความชื่นบาน หมายถึง ความสดชื่น แจ่มใส และกระฉับกระเฉงที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมี การทำงานจริงจัง ไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด วิธีการทำงานที่ถูกต้องนั้น ก็คือ จงสนุกกับงาน โดยเฉพาะงานบริการที่ต้องติดต่อกับประชาชนเยอะ ๆ นั้น ต้องห้ามเครียดเด็ดขาด เพราะหน้าที่อย่างหนึ่งก็คือ การช่วยคลายเครียดให้ผู้คนที่หลากหลายที่ได้มาพบปะและติดต่อทำ

ใจเบิกบาน แผ่เมตตาให้กับสรรพสิ่งทั้งหลาย และคิดว่าความสุขของเราคือ การได้ช่วยบริการผู้มาติดต่อให้มีความสุขสบายใจ นั่นเอง³¹

วัฒนธรรมการบริการ ต้องบริการ ดังนี้

- บริการอย่างตั้งใจ มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- บริการอย่างเข้าใจ มีความรู้ ความเข้าใจ เน้นความถูกต้อง
- บริการอย่างรู้ใจ มีการตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตามที่คาดหวัง
- บริการอย่างใส่ใจ มีการติดตามผลการบริการ และรักษาสัญญาที่ให้ไว้
- บริการอย่างมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำอย่างถูกต้อง
- บริการอย่างเป็นมิตร ให้ความเป็นกันเอง อ่อนน้อม จริงใจ และแสดงถึงความเข้าใจ
- บริการอย่างซื่อตรง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา เป็นธรรม และเท่าเทียมกันทุกคน³²

2.3.8 แนวทางการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ

แนวทางการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ

2.3.8.1 ครองตน ครองคน ครองงาน ปลัดอำเภอในยุคปัจจุบันจะต้องเป็นปลัดอำเภอยุคใหม่ที่ทันสมัย ดังนั้น แนวทางการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอต้องผสมผสานระหว่างหลักการบริหารแนวใหม่กับหลักประเพณีปฏิบัติที่นักปกครองส่วนใหญ่ได้ยึดถือมาโดยตลอดหลักประการแรก เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติราชการของนักปกครองทุกยุคทุกสมัยได้ยึดถือมาตลอด ได้แก่ หลักครองตน ครองคน และครองงาน

ครองตน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในกรอบของระเบียบ กฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของสังคม รวมทั้งการมีสติสัมปชัญญะและรู้สำนึกผิดชอบชั่วดีอยู่ตลอดเวลา

ครองคน หมายถึง การยึดครองหัวใจของประชาชน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความจริงใจ ตั้งใจอาสาทำงานในการช่วยเหลือและบริการประชาชนอย่างเต็มที่โดยไม่สร้างเงื่อนไขอันไม่พึงประสงค์เพื่อผลประโยชน์ของตน ซึ่งหากทำได้ก็จะทำให้สามารถยึดครองหัวใจและเป็นที่รักของทุกคน รวมทั้งมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

³¹ อลงกต วรกี, "จิตสำนึกในการให้บริการ", เทศาภิบาล, ปีที่ 98 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2546) : 43-46.

³² สุภาวดี ตรีกุลบุญ, "ปรัชญาและวิสัยทัศน์ของงานบริการประชาชน", กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2548, (อัคราณา).

ครองงาน หมายถึง มีความรอบรู้งานในหน้าที่อย่างแท้จริง และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ โดยต้องศึกษาระเบียบ กฎหมายและแนวทางปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้รู้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนอย่างถ่องแท้ มีความแม่นยำ และสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและความเจริญของประเทศชาติ³³

2.3.8.2 รู้คน รู้งาน รู้พื้นที่ หลักการปฏิบัติราชการของนักปกครองอีกประการหนึ่งที่สำคัญและสอดคล้องกันก็คือ หลักการรู้คน รู้งาน รู้พื้นที่

รู้คน เมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอที่ได้รับคำสั่งถึงสำคัญประการแรก คือ ต้องเรียนรู้และรู้จักคนที่อยู่ในพื้นที่ให้มากที่สุด เนื่องจากงานของปลัดอำเภอเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับและประสานงาน รวมทั้งต้องร่วมมือกับผู้คนมากมายหลากหลาย ปลัดอำเภอจึงต้องปรับบุคลิกให้มีลักษณะเปิดตัวและยืดหยุ่น จะเก็บเนื้อเก็บตัวโดยไม่สมาคมกับผู้ใดเลยไม่ได้ ต้องเข้าหาต้องเข้าไปทำความรู้จักให้คุ้นเคย โดยเฉพาะหัวหน้าส่วนราชการ และข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่นที่อยู่ในพื้นที่ ตำรวจ ทหาร นักการเมืองทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ยิ่งเรารู้จักคนมากเท่าใดก็จะทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

และที่สำคัญที่สุดก็คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญของฝ่ายปกครอง ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญ และให้เกียรติ รวมทั้งต้องหมั่นออกเยี่ยมเยียนดูแลกำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯลฯ อยู่เสมอ นอกจากนี้ต้องไม่ไปรบกวนหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯลฯ อย่างเด็ดขาด หากไม่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯลฯ งานของฝ่ายปกครองจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้เลย ถือเป็นจุดแข็งของกรมการปกครองที่ได้เปรียบหน่วยงานอื่น

รู้งาน หลักนี้คล้ายกับหลัก ครองงาน ที่ได้กล่าวไปแล้ว หมายถึงมีความรอบรู้ในขอบเขตงานในหน้าที่ของตนอย่างถ่องแท้ และแม่นยำ รวมทั้งมีความรอบรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีที่จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้าราชการยุคใหม่ต้องมีหลักวิชาการเป็นพื้นฐานต้องรู้ระเบียบ กฎหมาย ต้องรู้นโยบายของรัฐบาล และเข้าใจระบบยุทธศาสตร์อย่างลึกซึ้งเพื่อที่จะสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่รัฐบาลต้องการ ดังนั้น ปลัดอำเภอจะต้องอ่านหนังสือให้มาก เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน

³³ อ้างแล้ว, หน้า 35-37.

การเป็นข้าราชการที่เก่งนั้น ต้องอ่านหนังสือให้มาก ๆ จะได้มีความรอบรู้และเปิดวิสัยทัศน์ในการทำงานให้กว้างขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีช่องทางให้เราได้เรียนรู้ทั้งจากหนังสือ รวมทั้งอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับข้าราชการยุคใหม่ที่จะต้องเรียนรู้และใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

รู้พื้นที่ หลักนี้ เป็นหลักที่จำเป็นสำหรับนักปกครองทุกยุคทุกสมัย นักปกครองที่ดีต้องออกเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่อยู่เสมอ เพื่อที่จะได้รู้จัก ได้เห็นในพื้นที่จริงว่าแต่ละพื้นที่มีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไรบ้าง หากมีจุดอ่อนหรือปัญหาจะหาทางลบจุดอ่อนหรือปัญหานั้นได้อย่างไร หรือหากมีจุดแข็งจะนำจุดแข็งนั้นไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร หากเราเอาแต่นั่งทำงานในที่ว่าการอำเภอ เราก็จะไม่รู้ว่าประชาชน มีความเป็นอยู่อย่างไร มีความเดือดร้อนอย่างไร ทำให้ไม่สามารถทำงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างตรงจุด มีคำกล่าววว่า นักปกครองที่ดีต้องให้รองเท้าสึกก่อนกางเกงขาด

การเป็นปลัดอำเภอจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ ถ้าไม่มีต้องสร้าง และสำหรับในเรื่องหลักวิชาการต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และต้องหมั่นศึกษาเพิ่มเติมและทบทวนให้แม่นยำอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ในส่วนของกรประพฤติปฏิบัติตนนั้นต้องไม่เห็นแก่ตัว ต้องเสียสละ รวมทั้งอย่าคิดว่าตนเองรู้มากต้องรับฟังความเห็นผู้อื่น ใช้คำพูดให้เหมาะสม คนที่ทำงานหรือทำหน้าที่ร่วมกับเราให้คิดว่าเป็นครู แม้ความรู้หรือตำแหน่งน้อยกว่าต้องรู้จักวางตัวเป็นพี่น้อง เป็นศิษย์ เพื่อศึกษาหาความรู้จากเขา เรียนรู้ความสามารถหรือสิ่งต่าง ๆ จากเขา ซึ่งพฤติกรรมของตนเองเป็นสิ่งช่วยเสริมให้งานดำเนินไปได้ เมื่อลงพื้นที่สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู พัฒนาการ วัด ฯลฯ ต้องผูกมิตรสร้างสัมพันธ์ไว้ เพราะทำให้ได้ประโยชน์หลายอย่าง ทั้งความรู้ ประสบการณ์ การข่าวต่าง ๆ รวมถึงต้องมีน้ำใจไมตรี มีความอ่อนโยนอ่อนน้อม ต้องเสียสละเวลาส่วนตัว รู้จักเข้าสังคม ต้องเปิดตัว อย่าไปปิดตัวเอง แต่ต้องให้เหมาะสม ประมาณตนเองบางคนกลายเป็นคนคิดเหล้าเมามาไปก็เคยมี ตรงนี้ต้องรู้จักการประมาณ มีความพอดี³⁴

³⁴ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “คู่มือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล”, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กองอาสารักษาดินแดน, 2547, (อัดสำเนา).

แนวทางการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแนวนโยบายของรัฐบาลและตามภารกิจของกรมการปกครองนั้น จำเป็นที่จะต้องทุ่มเทกำลังใจกำลังกาย และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลได้อย่างสมบูรณ์ โดยทำหน้าที่เป็นผู้สะท้อนปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้กับรัฐบาล คุณแลทุกข์สุขประชาชนในพื้นที่ ซึ่งการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์จำเป็นต้องยึดถือแนวทางตามปณิธานการบริหารราชการแผ่นดิน ที่มุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องสั้น กระชับ เกิดความสะดวกและสนองตอบต่อความต้องการประชาชนที่มาติดต่อราชการ สุดท้ายคือ ต้องรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยใช้หลักการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติงานในบทบาท อำนาจหน้าที่ของปลัดอำเภอจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสานงานกับผู้คนหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน จึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ที่จะต้องประสานงานด้วย จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามเป้าหมาย

2. ทำงานในลักษณะการมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานต้องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างกำลังใจให้ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบในผลของงานร่วมกัน

3. ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ยึดถือแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่พระราชทานไว้ คือ

4.1 เข้าถึงประชาชน โดยปลัดอำเภอจะต้องไม่ทอดทิ้งประชาชน หมั่นพบปะ เยี่ยมเยียน สอบถามสารทุกข์สุขดิบ และช่วยแก้ไขปัญหให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

4.2 เข้าใจประชาชน เข้าใจวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่

4.3 ร่วมพัฒนา โดยทั่วไปร่วมกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ในพื้นที่ทั้งงานราษฎร์และงานรัฐ และหากทางราชการเป็นผู้จัดกิจกรรมก็พยายามเชิญชวน โน้มนำให้ประชาชนเข้ามาร่วมกิจกรรมนั้นกับทางราชการ เป็นลักษณะการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมพัฒนา³⁵

³⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 10.

2.3.9 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระเบียบการปกครองของไทย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545

2.3.9.1 การจัดระเบียบการปกครองของไทย การจัดระเบียบการปกครองของรัฐ หรือที่เรียกว่า การจัดระเบียบบริหารราชการของประเทศต่าง ๆ นั้น จะเป็นไปได้ในรูปแบบใดก็สุดแล้วแต่สภาพการณ์ของประเทศในช่วงระยะเวลานั้น ซึ่งตามธรรมชาติมักจะเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง และขีดความสามารถของพลเมืองในการที่จะปกครองตนเองเป็นสำคัญ ทั้งนี้ อาจจะมีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองมาจากรูปแบบดั้งเดิมตามประเพณีการปกครองของประเทศนั้น ๆ ตั้งแต่สมัยโบราณ

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง ราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ซึ่งได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการในเขตการปกครองของประเทศ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำในพื้นที่การปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคเป็นผู้ปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้แบ่งมอบอำนาจให้ไปดำเนินการแทน เนื่องจากราชการส่วนกลางมีงานกว้างขวาง การมีสำนักงานกลางที่จัดตั้งเป็นกระทรวง ทบวง กรม อำนวยการอยู่ที่เมืองหลวงแห่งเดียว ไม่อาจอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้ทั่วถึง จึงต้องแยกสาขาออกไปตั้งปฏิบัติราชการอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ

โดยทั่วไปแล้ว ราชการส่วนภูมิภาคมีลักษณะสำคัญที่พอจะสรุปได้ดังนี้

- การปกครองแบบราชการส่วนภูมิภาค เป็นการแบ่งอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง ให้แก่ผู้แทนราชการบริหารส่วนกลางซึ่งประจำอยู่ในส่วนภูมิภาค มิใช่เป็นการกระจายอำนาจปกครอง

- เจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคยังอยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาของส่วนกลาง โดยเฉพาะในเรื่องการแต่งตั้ง ถอดถอน มีวินัยเป็นเครื่องบังคับ และผู้มีอำนาจบังคับบัญชามีความรับผิดชอบในราชการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติไปตามคำสั่งของตนทุกประการ

- ราชการส่วนภูมิภาคได้รับมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการเฉพาะบางเรื่อง บางประการ เท่านั้น ราชการส่วนกลางมีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำวินิจฉัยสั่งการของส่วนภูมิภาคได้ ฉะนั้น ผู้มีอำนาจสั่งการขั้นสุดท้ายก็คือ ราชการส่วนกลาง

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น จังหวัด และอำเภอ สำหรับ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้านนั้น มิได้มีการกำหนดให้เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

อำเภอ เป็นหน่วยราชการส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด และไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลประกอบขึ้นจากท้องที่หลายตำบลรวมกันขึ้นเป็นอำเภอ

การจัดตั้งอำเภอจะต้องกระทำโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การตั้งอำเภอนอกจากจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ยังต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 อีกด้วย

การจัดระเบียบการปกครองอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ มีเจ้าหน้าที่บริหารงานและดำเนินการปกครอง คือ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ ในกฎหมายได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการในการบริหารราชการอำเภอออกเป็น 2 ส่วน คือ สำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้น ๆ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และส่วนราชการประจำอำเภอ ซึ่งเป็นไปตามที่กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้จัดตั้งขึ้นในอำเภอนั้น เป็นสำคัญ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในส่วนราชการนั้น ๆ และมีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม³⁶

2.3.9.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคไว้ โดยกำหนดให้ในจังหวัดหนึ่งให้มีหน่วยราชการบริหารรองจากจังหวัดเรียกว่าอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง มีนายอำเภอคนหนึ่งเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอ นายอำเภอสังกัดกระทรวงมหาดไทย บรรดาอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกรมการอำเภอ หรือนายอำเภอ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้กรมการอำเภอและนายอำเภอมีอยู่ให้โอนไปเป็นอำนาจและหน้าที่ของนายอำเภอ และนอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบดังกล่าวแล้ว ให้มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมนั้นในอำเภอ

ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน หรือถ้ามีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอ แต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้นายอำเภอแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

³⁶ สำนักบริหารการปกครองท้องที่, คู่มือปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประจำปี 2548, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน, 2548), หน้า 1-12.

เป็นผู้รักษาราชการแทน หรือในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอมิได้แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทนไว้ ให้ปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน³⁷

2.3.9.3 แนวคิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457
พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ได้กล่าวถึงการจัดตั้งกรมการอำเภอ โดยกำหนดให้อำเภอหนึ่งมีพนักงานปกครองคณะหนึ่งเรียกว่า กรมการอำเภอ ประกอบด้วย

นายอำเภอ หรือถ้าเป็นตำแหน่งพิเศษ เรียกว่าผู้ว่าราชการอำเภอ เป็นหัวหน้าการปกครองทั่วไปในอำเภอ และขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการเมือง มีอำเภอละหนึ่งคน ปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วย และผู้แทนนายอำเภออยู่ในบังคับนายอำเภอ อำเภอหนึ่งมีปลัดอำเภอน้อยตามสมควรแก่ราชการ และสมุหบัญชีอำเภอ หรือข้าราชการมีสังกัดในกรมสรรพากร มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายอำเภอในการเก็บภาษีอากรและผลประโยชน์แผ่นดิน อยู่ในบังคับนายอำเภอ กรมการอำเภอมีหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันในการที่จะให้การปกครองอำเภอนั้นให้เรียบร้อย

อำเภอหนึ่งนอกจากมีกรมการอำเภอ ให้มีตำแหน่งเสมียนพนักงานอยู่ในบังคับบัญชา กรมการอำเภอ ก็มีปลัดอำเภอประจำตำบล ซึ่งมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบลในตำบลนั้น ปลัดอำเภอประจำตำบล มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกรมการอำเภอ³⁸

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวี นริศศิริกุล ได้ทำการศึกษาวิจัยการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนในภารกิจกรมการปกครอง ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการนับตั้งแต่ 3 ตุลาคม 2545 รัฐบาลได้มีการปรับปรุงโครงสร้างภารกิจ อำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ส่งผลให้การปฏิบัติงานของกรมการปกครอง มีการปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ใหม่ โดยได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชน ซึ่งปลัดอำเภอถือเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ได้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ดังนี้

³⁷ ชีระพล อรุณะกสิกร, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา, พฤศจิกายน 2534), หน้า 54-57.

³⁸ สำนักบริหารการปกครองท้องที่, คู่มือปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประจำปี 2548, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2548), หน้า 234-235.

- 2.4.1 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนให้เกิดความรวดเร็ว
- 2.4.2 การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 2.4.3 การขยายการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

2.4.4 การปรับปรุงสถานที่

2.4.5 การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

2.4.6 การให้บริการถึงที่ (Delivery)

2.4.7 การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ทั้งเชิงกว้างและเชิงรุก

2.4.8 การพัฒนาคุณภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ

- 2.4.9 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานฝ่ายปกครอง และผู้นำในการบริการประชาชน

กรมการปกครอง ได้มีการศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการประชาชน ซึ่งผลการศึกษาวิจัย ปรากฏดังนี้

- ข้าราชการกรมการปกครองอุทิศเวลา การปฏิบัติงานนอกเหนือจากการทำงานในเวลาปกติสัปดาห์ละ 13 ชั่วโมง ด้วยการเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงพักเที่ยงของวันทำการ ในวันเสาร์และในช่วงเทศกาล

- การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยรวมกิจกรรมให้บริการไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอจุดเดียวและพัฒนาระบบการบริหารงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการประชาชนลดลง ทำให้เวลาในการเข้าคิวลดลง ประชาชนสามารถประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- ประชาชนมาใช้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเพิ่มขึ้น

- สักส่วนปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองต่อประชาชนผู้ใช้บริการ โดยปลัดอำเภอมีภารกิจในการให้บริการประชาชนเฉลี่ยแล้ว ปลัดอำเภอ 1 คนให้บริการประชาชน 32 คนต่อวัน

- ประชาชนมีความพึงพอใจในงานการบริการประชาชนของปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองผู้ปฏิบัติงาน³⁹

³⁹ ทวี นริศศิริกุล, “รายงานผลการศึกษาวิจัย โครงการวิจัยประเมินผลการบริการประชาชน”, เทศาภิบาล, ปีที่ 99 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม 2547), : 19-24.

กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กรณีศึกษานุคคตตัวอย่างและ เครื่องชี้วัดเพื่อพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่ ภายหลังจากปฏิรูปราชการได้มีการดำเนินการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแบบใหม่ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยการร่วมปลูกฝังค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ ได้แก่ กล้ายื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานโดยปรับปรุง ค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงาน

การปฏิรูปราชการ โดยปรับปรุงค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานสิ่งสำคัญ คือ การเปลี่ยนที่ ตัวข้าราชการ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้รณรงค์ให้ข้าราชการคนรุ่นใหม่ กล้ายื่นหยัดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง และควรมีคุณลักษณะ 8 ประการ คือ

- ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)
- ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)
- มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)
- รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม (Relevancy)
- มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)
- รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม (Accountability)
- มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy)
- มีผลงาน มุ่งเน้นที่ผลงาน (Yield)

การนำเสนอผลการวิจัย ได้กล่าวถึงความเป็นมาของการวิจัย ค่านิยมสร้างสรรค์ที่นำมาใช้ ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุของบุคคลที่มีพฤติกรรมตามค่านิยม สร้างสรรค์ 5 ประการ พัฒนาเครื่องชี้วัด (Indicators) พฤติกรรมตามค่านิยมสร้างสรรค์ และการ ค้นหาบุคคลที่มีลักษณะตามค่านิยมสร้างสรรค์ ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยใช้หลัก 4 แนวคิด คือ ปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในองค์การ ทฤษฎีทางจิตวิทยาและพฤติกรรมจริยธรรม (Psychological Theory of Moral and Work Behavior หรือต้นไม้จริยธรรม) และ แนวพุทธธรรม ซึ่งประเด็นสรุปได้ดังนี้

- กำหนดแนวทางการวางแผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยมสร้างสรรค์
- จากปัจจัยเชิงสาเหตุของค่านิยมสร้างสรรค์ สามารถนำไปพัฒนาหน่วยงาน
- วิธีการเพิ่มขวัญ และกำลังใจให้ข้าราชการมีค่านิยมสร้างสรรค์⁴⁰

⁴⁰ กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง, “ค่านิยมสร้างสรรค์ในข้าราชการยุคใหม่”, เทศาภิบาล, ปีที่ 99 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2547) : 20-21.

กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการประสานงานของปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าประจำตำบล

กรมการปกครองได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการประสานงานของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล ด้านการประสานงาน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านผลการประสานงาน ภาพรวมการให้บริการ จุดเด่นที่ประทับใจ จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

- ด้านการประสานงาน ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล ประสานงานด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิษาศัยดี ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล ปฏิบัติงานเป็น ระบบ เป็นขั้นตอน

- ด้านผลการประสานงาน ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลประสานงานตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

- ด้านภาพรวมการให้บริการ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลมีมนุษยสัมพันธ์และ อธิษาศัยที่ดี

- จุดเด่นที่ประทับใจ คือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลมีมนุษยสัมพันธ์และอธิษาศัยที่ดีกับประชาชน

- จุดที่ควรปรับปรุง คือ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลควรลงพื้นที่พบปะประชาชน บ่อย ๆ

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาชนให้ความเห็นว่าปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลควรปฏิบัติงานต่อไป และควรมีการปรับปรุงสถานที่ สำนักงานให้เป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ⁴¹

อรรถกร เจริญ ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลูกค้าเงินกู้หรือสินเชื่อ และลูกค้าเงินฝากที่พนักงานของธนาคารฯ ให้บริการต่อลูกค้าอยู่นั้น ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานของธนาคารฯ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร, ด้านความสะดวกในการ

⁴¹ กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง, “การประเมินผลการปฏิบัติงานของ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล”, เทศาภิบาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์ 2549) : 35-37.

รับบริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี⁴²

มาณีย์ อ้อยเจริญพงษ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพยาบาลที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรมีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับสูงมากที่สุด และพยาบาลระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับต่ำ กลุ่มพยาบาลที่มีอายุการทำงานระหว่าง 14 - 20 ปี มีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับสูง และกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 7 - 13 ปี คือกลุ่มที่มีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำ กลุ่มพยาบาลที่มีอายุการทำงานระหว่าง 7 - 13 ปี มีความพึงพอใจในลักษณะผู้บังคับบัญชาในระดับสูง และกลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 14 - 20 ปี มีความพึงพอใจในลักษณะผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ พยาบาลโสตมีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ส่วนผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำ พยาบาลที่มีทัศนคติในเกียรติภูมิวิชาชีพของตนเองในระดับสูง มีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในลักษณะงานในระดับต่ำคือกลุ่มที่มีทัศนคติในเกียรติภูมิวิชาชีพในระดับปานกลาง⁴³

เนาวรัตน์ สอดิ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ในด้านความสามารถในการให้บริการสูงกว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มผู้ให้บริการที่ทราบกฎระเบียบการใช้งานและนโยบายการให้บริการ รวมทั้งรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ทราบ

⁴² อรรถกร เจริญรบ, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 146 หน้า

⁴³ มาณีย์ อ้อยเจริญพงษ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์”, วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2527, 124 หน้า.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละบริการพบว่า กลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมในเกณฑ์สูง ส่วนบริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น⁴⁴

สมชาย กงเพชร ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 สายงาน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน คือ ด้านการป้องกันและปราบปราม ด้านการจราจร ด้านธุรการ และด้านสืบสวน ตามลำดับ⁴⁵

พยุงศักดิ์ นามวรรณ ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนที่มีอายุราชการระดับชั้นยศและสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับมาก คือ ความภาคภูมิใจในงานสืบสวน และความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับน้อย คือ ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่พักอาศัย ปัจจัยนอกนั้นไม่มีผล

⁴⁴ เนาวรัตน์ สอดิ, “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2545, 236 หน้า.

⁴⁵ สมชาย กงเพชร, “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 267 หน้า.

ต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมาก⁴⁶

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า สภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงาน โดยรวม ปรากฏว่าสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งสิ้น⁴⁷

ชาติรี คงรอด ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงาน⁴⁸

สุวัฒนา ไบเจริญ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้า) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินมีความพึงพอใจสูงต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลางต่อการบริการด้านสถานที่ประกอบการ เมื่อแยกความพึงพอใจตามตัวแปรที่ศึกษาปรากฏว่า ลูกค้าที่มีอายุ และ

⁴⁶ พยุงศักดิ์ นามวรร, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2537, 289 หน้า.

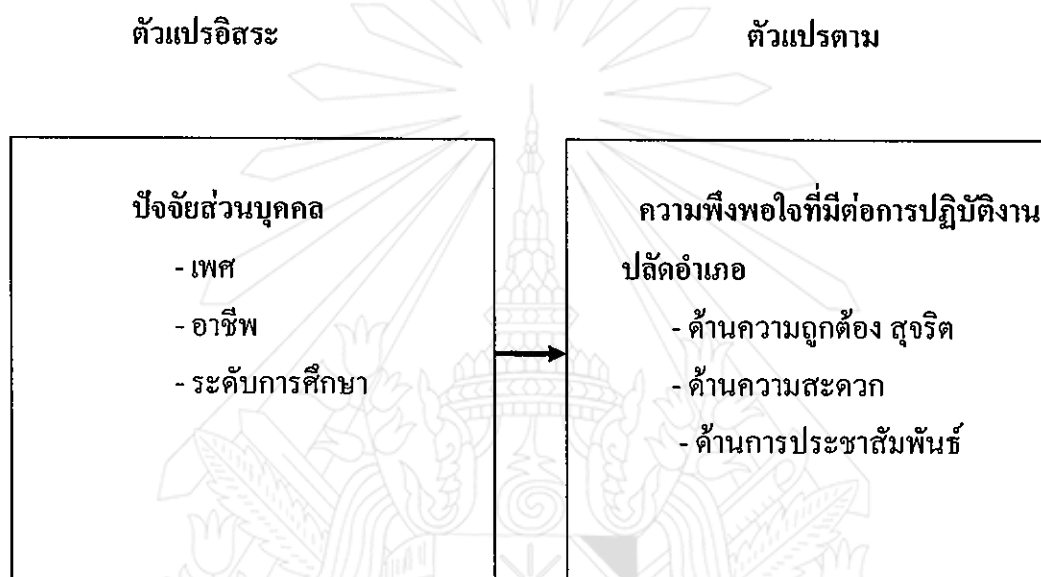
⁴⁷ จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล, “ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2527, 240 หน้า.

⁴⁸ ชาติรี คงรอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2538, 270 หน้า.

อาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น (ภาคต่ำ) แตกต่างกัน⁴⁹

2.5 สรุปกรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิด

⁴⁹ สุวัฒนา ไบเจริญ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น (ภาคต่ำ)”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2540, 197 หน้า.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการวิจัย จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 41,653 คน (สถิติจำนวนประชากร ตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง ณ เดือนธันวาคม 2549)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้โดยวิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)¹

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

¹ สงศรี ชมภูวงศ์, “การวิจัย”, นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548, (อัคราณา).

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ปลัดอำเภอ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข

3.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้นโดย ศึกษา
เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพิจารณาสร้างเป็นคำถาม จำนวน 30 ข้อ
ภายใต้ 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) ด้านความถูกต้อง สุจริต
- 2) ด้านความสะอาด
- 3) ด้านการประชาสัมพันธ์

3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.4.1 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และอาจารย์ที่
ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจ แก้ไข ปรับปรุงให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับกรอบที่วางไว้

3.4.2 นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (Experts) จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ
ความถูกต้องและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)
ได้ค่า 0.56

3.4.3 นำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ และ
นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนอำเภอพระพรหมที่มีสถานภาพเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้เก็บข้อมูลจริง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98

3.4.4 นำเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่
ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ถึงนายอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

3.5.2 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในวันจันทร์ – ศุกร์ ระหว่างเวลา 09.00 – 16.00 น. ของเดือนมีนาคม – เมษายน 2550

3.5.3 เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์

3.5.4 ในการเก็บข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 397 ชุด สามารถเก็บกลับคืนจำนวน 397 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามสมบูรณ์สามารถนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1.1 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)²

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร
 e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน (ซึ่งนิยมใช้ .05)

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 63.

3.6.1.2 หากค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน

การหาค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและข้อความแบบให้เลือกตอบโดยใช้สูตร³

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบคำถามนั้น ๆ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

3.6.1.3 หากค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สูตร⁴

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

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิต} \\ \sum X &= \text{ผลรวมของคะแนน} \\ N &= \text{จำนวนคำตอบทั้งหมด} \end{aligned}$$

การวิเคราะห์หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาการกระจายของข้อมูล ใช้สูตร⁵

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

$$\begin{aligned} \text{S.D.} &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum X^2 &= \text{ผลรวมของกำลังสองของคะแนนทั้งหมด} \\ (\sum X)^2 &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ N &= \text{จำนวนคำตอบทั้งหมด} \end{aligned}$$

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 69.

⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 73.

⁵ เรื่องเดียวกัน.

การให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การพิจารณาระดับการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ โดยนำค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เทียบกับเกณฑ์ ประเมินตามแนวคิดของเบสท์⁶ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6.1.4 หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IC

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

เมื่อ	IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
	$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 42.

3.6.1.5 หาคความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)⁷

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ



⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 45.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการและมารับบริการ ณ อำเภอพระพรหม รวม 397 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.2.1 ผลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละดังปรากฏในตารางที่ 4.1

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 - 4.13

4.2.3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ดังปรากฏในตารางที่ 4.14

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	135	34.01
	หญิง	262	65.99
	รวม	397	100
2. อาชีพ	เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป	84	21.16
	ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ	56	14.11
	รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	198	49.87
	ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน	14	3.53
	นักเรียน นักศึกษา	45	11.33
	รวม	397	100
3. การศึกษา	ประถมศึกษา	12	3.02
	มัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า	33	8.31
	อนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า	48	12.10
	ปริญญาตรี	286	72.04
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.53
	รวม	397	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.99 เพศชาย มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.01 อาชีพส่วนใหญ่ คือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาคือ เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และค่าที่สูงสุดคือไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 การศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.04 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 มัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ของประชาชนจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความถูกต้อง สุจริต	4.16	0.64	มาก	4.30	0.50	มาก
ด้านความสะอาด	4.23	0.60	มาก	4.31	0.48	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.16	0.61	มาก	4.25	0.51	มาก
รวม	4.18	0.62	มาก	4.29	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความถูกต้อง สุจริตและด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง สุจริต

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน
 ปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ของประชาชนจำแนกตามเพศ

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ	3.85	0.63	มาก	4.25	0.43	มาก
2. การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบ เอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	3.98	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก
3.ปฏิบัติงานโดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา อย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือ เรียกรับเงินจากราษฎรผู้มาติดต่อนอกเหนือจาก ค่าธรรมเนียม	4.00	0.67	มาก	4.00	0.67	มาก
4.ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็น ธรรม และตั้งใจทำงาน	4.29	0.61	มาก	4.62	0.48	มากที่สุด
5.มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ	4.22	0.60	มาก	4.37	0.69	มาก
6.มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ	4.35	0.61	มาก	4.12	0.33	มาก
7.ในการปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสาร หลักฐาน ประกอบการพิจารณาเกินกว่าที่ระเบียบและ กฎหมายกำหนด	4.21	0.61	มาก	4.37	0.69	มาก
8.มีการให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อ และรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง	4.45	0.56	มาก	4.37	0.48	มาก
9.การให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อด้วย ความจริงใจ ตั้งใจ และด้วยความขี้อ่อนแอ่มแถมใส	4.14	0.65	มาก	4.12	0.33	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10.ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการ กรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรือ อนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ	4.13	0.55	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม	4.16	0.64	มาก	4.30	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำ ปรีกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 6 มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชน โดยทั่วไปได้รับทราบ เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 4 ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตั้งใจทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 10 ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ปลัดอำเภอด้านความสะอาด ของประชาชน จำแนกตามเพศ

ด้านความสะอาด	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.งานบริการอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก สร้างความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ	4.17	0.61	มาก	4.25	0.43	มาก
2.การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานหรือ ทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา	4.32	0.59	มาก	4.37	0.48	มาก
3.การจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่เกะกะและมีที่ว่าง พอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก	4.23	0.62	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด
4.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหลักฐานที่ ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก
5.มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการรับบริการ และติดต่อราชการ	4.14	0.55	มาก	4.12	0.59	มาก
6.จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่งผู้มา ติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด	4.38	0.60	มาก	4.25	0.43	มาก
7.เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการ งานนั้น ๆ	4.33	0.56	มาก	4.37	0.48	มาก
8.วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้อย่าง เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.17	0.57	มาก	4.37	0.48	มาก
9.มีการจัดเวรบริการประชาชนในเวลาพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.24	0.61	มาก	4.37	0.48	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10.มีการติดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกา ใ้บริการผู้มาติดต่อ	4.17	0.57	มาก	4.25	0.48	มาก
รวม	4.23	0.60	มาก	4.31	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 6 จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 7 เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 3 มีการจัดตั้งตู้เก็บเอกสาร ไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ ข้อ 2 มีการจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน
 ปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ของประชาชน จำแนกตามเพศ

ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำ การมาติดต่อของประชาชน	3.93	0.75	มาก	3.87	0.59	มาก
2.มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน	4.25	0.43	มาก	4.25	0.43	มาก
3.มีการจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญ เกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ ประชาชนได้รับทราบ	4.17	0.56	มาก	4.25	0.43	มาก
4.มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำ โครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อ เป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน	4.32	0.57	มาก	4.33	0.47	มาก
5.การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วย ในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน	4.17	0.56	มาก	4.33	0.47	มาก
6.มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อ ตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่	3.98	0.59	มาก	4.25	0.43	มาก
7.มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่าน ระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ	4.27	0.55	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด
8.มีการประชุมชี้แจง ปรีกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดง ความคิดเห็นเริ่มต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและ บริการประชาชน	4.09	0.66	มาก	4.12	0.33	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9.มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปีรูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้	4.11	0.63	มาก	4.00	0.50	มาก
10.มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน	4.30	0.56	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม	4.16	0.59	มาก	4.24	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ และข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่นจัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และ ข้อ 5 การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป		ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ		รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน		นักเรียน นักศึกษา			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความถูกต้อง สุจริต	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก
ด้านความสะอาด	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก
รวม	4.13	0.63	มาก	4.14	0.55	มาก	4.24	0.62	มาก	4.20	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ของประชาชน
อำเภอตามอาชีพ

ด้านความถูกต้อง สุจริต	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป		ถูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ		รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน		นักเรียน นักศึกษา			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	S.D.		
1. การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบและหนังสือสั่งการ	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก
2. การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก
3. ปฏิบัติงานโดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือเรียก รับเงินจากรายราษฎรผู้มาติดต่อ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ถูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้บังคับ บัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่าง เต็มอกภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน	3.93	0.75	มาก	3.87	0.59	มาก	4.23	0.62	มาก	4.50	0.50	มาก ที่สุด	3.98	0.59	มาก
5.มีการจัดทำป้ายบอกอัตรา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ ประชาชนได้รับทราบ	4.25	0.43	มาก	4.25	0.43	มาก	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก
6.มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชน โดยทั่วไปได้รับทราบ	4.17	0.56	มาก	4.25	0.43	มาก	4.14	0.55	มาก	4.12	0.59	มาก	4.25	0.43	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. ในการปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเกินกว่าที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.18	0.60	มาก	3.93	0.75	มาก	4.11	0.63	มาก
8. มีการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก	4.25	0.43	มาก	4.30	0.56	มาก
9. การให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และด้วยความซื่อสัตย์เสมอ	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก	4.17	0.56	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป		ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ		รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน		นักเรียน นักศึกษา			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
10.ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่า จะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมาย และระเบียบ	4.18	0.60	มาก	4.31	0.60	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก
รวม	4.17	0.61	มาก	4.18	0.55	มาก	4.21	0.62	มาก	4.20	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น
รายอาชีพพบว่า กลุ่มรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ
กลุ่ม ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะอาด ของประชาชน

จำแนกตามอาชีพ

ด้านความสะอาด	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.งานบริการอยู่ชั้นล่าง และโถ้ว ทางเข้า-ออก สร้างความสะอาดแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อ	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.18	0.60	มาก	3.93	0.75	มาก	4.11	0.63	มาก
2.การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสาย งานหรือทิศทางการเดินของงาน ตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก	4.25	0.43	มาก	4.30	0.56	มาก
3.การจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่กะกะ และมีที่วางพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้ สะดวก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก	4.17	0.56	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ หรือ หลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน	4.25	0.43	มาก	4.25	0.43	มาก	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก
5.มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนใน การรับบริการและติดต่อราชการ	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.18	0.60	มาก
6.จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มี อุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	เกษตรกรรมหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7.เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.16	0.52	มาก
8.วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้ อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
9.มีการจัดเวรบริการประชาชนใน เวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป		ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ		รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน		นักเรียน นักศึกษา	
	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ	\bar{X}	S.D. ระดับ
10.มีการติดต่ออย่างการออกแบบ พิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกา วัสดุบริการ ผู้มาติดต่อ	4.13	0.63 มาก	4.14	0.55 มาก	4.24	0.62 มาก	4.20	0.60 มาก	4.23	0.63 มาก
รวม	4.20	0.60 มาก	4.20	0.56 มาก	4.22	0.61 มาก	4.18	0.58 มาก	4.25	0.60 มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่ได้ทำงาน หรือว่างงาน นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายอาชีพพบว่า กลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ กลุ่มรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ของประชาชน
จำแนกตามอาชีพ

ด้านการประชาสัมพันธ์	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำการมาติดต่อของ ประชาชน	4.24	0.62	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก
2.มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือ แนะนำประชาชนให้แก่ ประชาชน	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก
3.มีการจัดทำแผนปีรายปีประกาศ เรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการ และงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับ ทราบ	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียน หมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์บริการให้แก่ ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
5.การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภท ต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยู หนังสือพิมพ์ เสียตามสาย ของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ได้ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6.มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่	4.13	0.63	มาก	4.14	0.55	มาก	4.24	0.62	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก
7.มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.23	0.63	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก
8.มีการประชุมชี้แจงปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคัดค้านต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน	4.23	0.63	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	เกษตรกรหรือ รับจ้างทั่วไป			ลูกจ้างเอกชนหรือ หน่วยงานภาครัฐ			รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ไม่ทำงานหรือ ว่างงาน			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9.มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปิด รูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อ และจำตัวเจ้าหน้าที่ได้	4.24	0.62	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก
10.มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูล ต่าง ๆ ในการรับบริการของ ประชาชนในปัจจุบัน	4.23	0.63	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก
รวม	4.17	0.65	มาก	4.15	0.58	มาก	4.20	0.62	มาก	4.17	0.61	มาก	4.20	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายอาชีพ พบว่า กลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ กลุ่มเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไปและกลุ่มไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน



ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ของประชาชน อำเภอตามการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความถูกต้อง สุจริต	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.18	0.60	มาก
ด้านความสะอาด	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก
รวม	4.13	0.63	มาก	4.14	0.55	มาก	4.24	0.62	มาก	4.20	0.60	มาก	4.23	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มการศึกษา พบว่า กลุ่มอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลดอันเอาความถูกต้อง สุจริต ของประชาชน
 จำแนกตามการศึกษา

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อาชีวศึกษาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบและหนังสือสั่งการ	3.93	0.75	มาก	3.87	0.59	มาก	4.23	0.62	มาก	4.50	0.50	มากที่สุด	3.98	0.59	มาก
2. การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.25	0.43	มาก	4.25	0.43	มาก	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก
3. ปฏิบัติงาน โดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือเรียก รับเงินจากรายงานผู้มาติดต่อ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม	4.17	0.56	มาก	4.25	0.43	มาก	4.14	0.55	มาก	4.12	0.59	มาก	4.25	0.43	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน	4.16	0.52	มาก	4.18	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.18	0.60	มาก	4.18	0.60	มาก
5.มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
6.มีการประชุมชี้แจงกฎหมายหนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชน โดยทั่วไปได้รับทราบ	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก	4.18	0.60	มาก	4.13	0.73	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. ในกาปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสาร หลักฐานประกอบการพิจารณาเกิน กว่าที่ระบุขอบและกฎหมายกำหนด	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก
8. มีการให้คำแนะนำปรึกษาหารือ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนว ทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการ ของประชาชนอย่างทั่วถึง	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.17	0.64	มาก
9. การให้บริการแก่ประชาชนและผู้ มาติดต่อด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และ ด้วยความซื่อสัตย์เสมอ	4.25	0.43	มาก	4.17	0.64	มาก	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง สุจริต	ประณตศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10.ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ จะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมาย และระเบียบ	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
รวม	4.16	0.61	มาก	4.17	0.53	มาก	4.21	0.62	มาก	4.24	0.55	มาก	4.22	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประณตศึกษา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ดีด้านความถูกต้อง สุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มการศึกษา พบว่า กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ดีด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอตามสะดวก ของประชาชน
อำเภอตามการศึกษา

ด้านความสะดวก	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.งานบริการอยู่ชั้นล่าง และใกล้ ทางเข้า-ออก สร้างความสะดวกแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อ	4.25	0.43	มาก	4.17	0.64	มาก	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.23	0.62	มาก
2.การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสาย งานหรือทิศทางการเดินของงาน ตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก	4.16	0.52	มาก	4.16	0.52	มาก	4.25	0.43	มาก
3.การจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่กะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้ สะดวก	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือ หลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน	4.13	0.73	มาก	4.31	0.60	มาก	4.24	0.61	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก
5.มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนใน การบริการและติดต่อราชการ	4.24	0.61	มาก	4.16	0.52	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.13	0.73	มาก
6.จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มี อุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม ปรินท์มิ่ง น้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด	4.13	0.73	มาก	4.16	0.52	มาก	4.24	0.61	มาก	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	ประอมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7.เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก	4.13	0.73	มาก	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก
8.วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้ อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน	4.24	0.61	มาก	4.37	0.56	มาก	4.13	0.73	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก
9.มีการจัดเวรบริการประชาชนใน เวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก	4.13	0.73	มาก	4.37	0.56	มาก	4.31	0.60	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความสะดวก	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10.มีการติดต่ออย่างการกรอกแบบ พิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกา ไร่บริการ ผู้มาติดต่อ	4.14	0.53	มาก	4.24	0.61	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.13	0.73	มาก
รวม	4.24	0.61	มาก	4.23	0.58	มาก	4.20	0.64	มาก	4.25	0.57	มาก	4.25	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มการศึกษา พบว่า กลุ่มปริญญาตรีและกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ กลุ่มประถมศึกษา

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานปลดอัมبود้านการประชาสัมพันธ์ ของประชาชน

จำแนกตามการศึกษา

ด้านการประชาสัมพันธ์	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำการมาติดต่อของ ประชาชน	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก
2.มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือ แนะนำประชาสัมพันธ์ให้แก่ ประชาชน	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก
3.มีการจัดทำแผ่นป้ายประกาศ เรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการ และงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับ ทราบ	4.24	0.61	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ประดมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4.มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสัมนักทะเบียน หมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์บริการให้แก่ ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.24	0.61	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก
5.การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภท ต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยู หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย ของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6.มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่	4.11	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.24	0.61	มาก
7.มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ	4.14	0.53	มาก	4.37	0.56	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.19	0.65	มาก
8.มีการประชุมชี้แจงปรึกษารวบรวมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความดีริเริ่มต่างๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน	4.19	0.65	มาก	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.14	0.53	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า			อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9.มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปิดรูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.14	0.53	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก
10.มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน	4.19	0.65	มาก	4.25	0.43	มาก	4.31	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก	4.14	0.53	มาก
รวม	4.19	0.61	มาก	4.23	0.55	มาก	4.27	0.59	มาก	4.30	0.59	มาก	4.23	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานได้ตำแหน่งดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มการศึกษา
พบว่า กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานได้ตำแหน่งดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ กลุ่มอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า



ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปลัดอำเภอยังไม่ใช่นักประชาสัมพันธ์ที่ดี	70	43.75
2. ในบางครั้งจุดงานบริการ ไม่มีปลัดอำเภอคอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา ไม่มีปลัดอำเภออยู่ประจำจุดบริการตลอดเวลา	36	22.50
3. การใช้อักษรย่อหรือคำเฉพาะในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	22	13.75
4. วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกิดความเสียหาย ไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างเป็นประจำ	18	11.25
5. ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บางกรณีออกหลักฐานใบเสร็จรับเงินล่าช้า	14	8.75
รวม	160	100
แนวทางแก้ไข		
1. ควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับปลัดอำเภอเพื่อเป็นการเสริมความรู้ความสามารถ	65	40.63
2. ควรมีการจัดตั้งเวรบริการของปลัดอำเภอสับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับปลัดอำเภอเพื่อคอยบริการประชาชน	44	27.50
3. ในการปฏิบัติงานควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	26	16.25
4. ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม	14	8.75
5. ในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้น	11	6.87
รวม	160	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนได้เสนอปัญหาในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ จำนวน 160 คน ปัญหาอันดับที่ 1 ปลัดอำเภอยังไม่เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 43.75 อันดับที่ 2 บางครั้งจุดงานบริการไม่มีปลัดอำเภอคอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา ไม่มีปลัดอำเภออยู่ประจำจุดบริการตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 22.50 อันดับที่ 3 การใช้อักษรย่อหรือคำเฉพาะในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อันดับที่ 4 วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกิดความเสียหายไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 11.25 และอันดับที่ 5 ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางกรณีออกหลักฐานใบเสร็จรับเงินล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 8.75 ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน จำนวน 160 คน แนวทางแก้ไขปัญหาอันดับที่ 1 ควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับปลัดอำเภอเพื่อเป็นการเสริมความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 40.63 อันดับที่ 2 ควรมีการจัดตั้งเวรบริการของปลัดอำเภอสับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับปลัดอำเภอเพื่อคอยบริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อันดับที่ 3 ในการปฏิบัติงานควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 16.25 อันดับที่ 4 ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม คิดเป็นร้อยละ 8.75 และอันดับที่ 5 ในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.87

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม

2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 41,653 คน (สถิติจำนวนประชากร ตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง ณ เดือนธันวาคม 2549) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.99 เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.01 อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมา เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.11 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.04 รองลงมา อนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 มัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53 และน้อยที่สุด ประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด ด้านการประชาสัมพันธ์ เพศชายและเพศหญิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความถูกต้อง สุจริตและด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามกลุ่มเพศเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านความถูกต้อง สุจริต พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำ ปรีกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 6 มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 4 ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตั้งใจทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ ข้อ 10 ปฏิบัติงานด้วยความ

ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการกรอกรายการ ในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ

2) ด้านความสะดวก พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 6 จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 7 เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 3 มีการจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 2 การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา ข้อ 7 เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ ข้อ 8 วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และ ข้อ 9 มีการจัดเวรบริการประชาชนในเวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

3) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้าน ตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ และข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และ ข้อ 5 การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า

1) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 กลุ่มอาชีพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ

ด้านความสะดวก กลุ่มลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการ กลุ่มรับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง สุจริต กลุ่มไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริตและ ด้านการประชาสัมพันธ์ และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต

2) ด้านความถูกต้อง สุจริต พบว่า เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 5 มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 10 ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาต หรืออนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 5 มีการจัดทำป้ายบอกอัตรา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และ ข้อ 6 มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือ สิ่งสารที่ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ รับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ในการติดต่อและรับ บริการของประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 2 การปฏิบัติงานสามารถค้นหา และตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน มีความ พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 4 ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้ บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 5 มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และ ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและ รับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง และ นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 2 การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และ ข้อ 9 การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อด้วยความ จริงใจ ตั้งใจและด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ ข้อ 8 มีการให้ คำแนะนำ ปรัชญาหรือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของ ประชาชนอย่างทั่วถึง

3) ด้านความสะดวก พบว่าเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 2 การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตาม สายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือ หลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกันอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 7 เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการ งานนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือหลักฐานที่ต้องใช้ ร่วมกันอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน รัฐบาลหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 2 การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตาม สายงานหรือทิศทาง เดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 8 วัสดุอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานมีไว้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน มีความ พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 2 การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตาม สายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา ข้อ 4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกันอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน มีค่าเฉลี่ย รองลงมา คือ ข้อ 8 วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีไว้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 3 การจัดตั้งตู้เก็บเอกสาร ไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก ข้อ 6 จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ ที่นั่งผู้ มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด และ ข้อ 8 วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้ได้อย่างเพียงพอและ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ ข้อ 2 การจัด โต๊ะทำงานเป็นไปตาม สายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำ การมาติดต่อของประชาชน ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปีค รุภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 8 มีการ ประชุมชี้แจง ปรีกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิด ริเริ่มต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน และข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูล ต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ มีความพึง พพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชน และ ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

รวมทั้งปิดรูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 3 มีการจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชน ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ และ ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปิดรูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 6 มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ ข้อ 8 มีการประชุมชี้แจงปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน และ ข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามการศึกษา พบว่า

1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 กลุ่มการศึกษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มการศึกษาพบว่ากลุ่มระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ย รองลงมา คือ ด้านความสะดวก กลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวก กลุ่มอนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต และด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต

2) ด้านความถูกต้อง สุจริต พบว่า กลุ่มประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 2 การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และข้อ 9 การให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 2 การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ข้อ 3 ปฏิบัติงานโดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเรียกรับเงินจากรายการผู้มาติดต่อนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม ข้อ 7 ในการปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสาร หลักฐานประกอบการพิจารณาเกินกว่าที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 8 มีการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับบริการของประชาชนอย่างทั่วถึง กลุ่มอนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 5 มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และ ข้อ 10 ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4 ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 1 การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบและหนังสือสั่งการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 7 ในการปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสาร หลักฐานประกอบการพิจารณาเกินกว่าที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ข้อ 5 มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 10 ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการกรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรืออนุมัติตามกฎหมายและระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ 3 ปฏิบัติงานโดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือเรียกรับเงินจากรายการผู้มาติดต่อนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม

3) ด้านความสะดวกพบว่ากลุ่มประณศศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก ข้อ 2 การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ ไม่ย้อนไปย้อนมา ข้อ 7 เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ ข้อ 9 มีการจัดเวรบริการ ประชาชนในเวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 1 งานบริการอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก สร้างความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ กลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความ สะดวก ข้อ 8 วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีไว้เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กันหรือ ที่เดียวกัน กลุ่มอนุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านความสะดวก ข้อ 3 การจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก ข้อ 10 มีการติดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกาไว้บริการผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน และ ข้อ 6 จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่ง ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 7 เมื่อประชาชน มาติดต่องานใดมากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่าง อยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ ข้อ 9 มีการจัดเวรบริการประชาชนในเวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน ข้อ 10 มีการติดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งปากกาไว้บริการผู้มา ติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 1 งานบริการอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก สร้างความ สะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านความสะดวก ข้อ 3 การจัดตั้ง ตู้เก็บเอกสารไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ ได้สะดวก ข้อ 4 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หรือหลักฐานที่ต้องใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน ข้อ 6 จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่ง ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ ข้อ 9 มีการจัดเวรบริการประชาชนในเวลาพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มประณศศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำการมาติดต่อ ราชการของประชาชน ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปิดรูปภาพไว้ ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 3 มีการจัดทำแผ่น

ป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ กลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยแนะนำการมาติดต่อราชการของประชาชน ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปีครูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 5 การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน กลุ่มอนุสัญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 5 การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 2 มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ข้อ 6 มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 8 มีการประชุมชี้แจง ปกึษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน ข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน กลุ่มปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 2 มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ข้อ 6 มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ ข้อ 7 มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 8 มีการประชุมชี้แจง ปกึษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน ข้อ 10 มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 3 มีการจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่างเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปีครูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ได้ กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อ 3 มีการจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ข้อ 4 มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการสำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่างเพื่อ

เป็นการประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ข้อ 9 มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งปีรูปภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและจำตัวเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ข้อ 6 มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข

ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ด้านความถูกต้อง สุจริต กลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ดังนี้

(1) การใช้อักษรย่อหรือคำเฉพาะในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

(2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บางกรณีออกหลักฐานใบเสร็จรับเงินล่าช้า ปลัดอำเภอควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ด้านความสะดวก กลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ดังนี้

(1) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกิดความเสียหายไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างเป็นประจำ ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม

(2) บางครั้งจุดงานบริการไม่มีปลัดอำเภอคอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา ไม่มีปลัดอำเภออยู่ประจำจุดบริการตลอดเวลา ควรมีการจัดตั้งเวรบริการของปลัดอำเภอสับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับปลัดอำเภอเพื่อคอยบริการประชาชน

ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ดังนี้

(1) ปลัดอำเภอยังไม่เป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี ควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับปลัดอำเภอเพื่อเป็นการเสริมความรู้ ความสามารถ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้ผู้วิจัย พบข้อสังเกตที่ควรนำมาอภิปรายผล จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน ดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอ ตามหลักการปฏิบัติงานด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการ ประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากปลัดอำเภอปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทาง และหลักการดังกล่าวก็จะเป็น ส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ มองเห็นความสำคัญของ ความพึงพอใจของประชาชนที่จะส่งผลให้มีการพัฒนางานและบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็น ไปตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาการบริการแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง และการพัฒนารวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อประชาชน โดยได้นำความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ มาพิจารณาเป็นเครื่องมือในการวัดข้อสงสัยดังกล่าว และนำหลักในการปฏิบัติงานด้านความ ถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ มาเป็นข้อคำถามสำหรับการวิจัย ซึ่งผลการศึกษามีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี นริศศิริกุล ที่ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน งานการบริการประชาชนของปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ที่ศึกษาค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ โดยข้าราชการ ได้มีค่านิยมและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง ที่ว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการประสานงานของปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าประจำตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถกร เจริญรบ ที่ว่า ลูกคามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านความสะอาดในการรับบริการและด้าน มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงานธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ สอดิ

ที่ว่าผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย กงเพชร ที่ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงว่า การปฏิบัติงานปลัดอำเภอในด้านความถูกต้อง สุจริต ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการ ซึ่งถือได้ว่าการปฏิบัติงานปลัดอำเภอเป็นการปฏิบัติงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับความพึงพอใจ จากค่าเฉลี่ยสูงสุด จนถึงต่ำสุดได้ดังนี้ ด้านความสะอาด ด้านความถูกต้อง สุจริต และด้านการประชาสัมพันธ์

จะเห็นว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด แสดงว่าการปฏิบัติงานปลัดอำเภอของอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ยังขาดหลักการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ดังนั้น หากการปฏิบัติงานปลัดอำเภอได้พัฒนาในด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร แนะนำ ให้คำปรึกษาต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการไปแล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ การประชุมชี้แจง ปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและการบริการประชาชน การจัดทำป้ายชื่อ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การจัดทำป้ายประกาศเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อราชการ และงานต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชนก็จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดประชาชนเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด บ่อมแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานปลัดอำเภอในการจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่งผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม น้ำดื่มสะอาด ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด ไว้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการประชาชน เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นอย่างยิ่ง การจัดโต๊ะทำงานให้เป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ซ้อน ไปซ้อนมาก็ยังสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การจัดสำนักงาน การจัดโต๊ะทำงาน ตู้เก็บเอกสารไม่เกะกะ เป็นระเบียบเรียบร้อยก็เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพราะถือเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่สร้างบรรยากาศ

ในการรับบริการให้มีความพึงพอใจ และเมื่อปลัดอำเภอปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางด้านความ สะดวกที่ประชาชนพึงปรารถนาหรือต้องการก็ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งตรงกับหลักการบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ แห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช พิจารณาเป็นรายด้าน

5.2.1.1 ด้านความถูกต้อง สุจริต ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านความถูกต้อง สุจริต อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกองการ เจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ที่ว่าข้าราชการมีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่ดี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง ที่ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลด้านกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ สอดิต ที่ว่าผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในด้าน ความสามารถในการให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า การปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ได้ บังคับบัญชาให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตั้งใจทำงาน สูงกว่าเรื่องอื่น ๆ และเรื่องการปฏิบัติงาน โดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการ ททุจริต หรือเรียกรับเงินจากรายการผู้มาติดต่อ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่ำสุด ซึ่งให้เห็นว่า แม้ปลัดอำเภอจะปฏิบัติงาน โดยดูแลเจ้าหน้าที่ได้บังคับบัญชาให้บริการแก่ ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตั้งใจทำงานแล้ว แต่หากในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอไม่ได้ มีการดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชามีให้ทุจริต เรียกรับเงินจากรายการ ผู้มาติดต่อ นอกเหนือจาก ค่าธรรมเนียมที่จะต้องชำระ ก็ย่อม ไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ได้เช่นกัน ฉะนั้น การจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ก็จะเป็นการแก้ปัญหา ในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมเกินกว่าที่กฎหมาย ระเบียบกำหนด ก็ย่อมสร้างความรู้สึกรัง ความ พึงพอใจที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการและติดต่อราชการ เพราะในการปฏิบัติงานจะต้องยึดถือ หลักโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นแนวทางอีกด้วย

5.2.1.2 ด้านความสะดวก ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ปลัดอำเภอด้านความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวี นริสศิริกุล ที่ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ที่ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุง

ค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครองที่ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประสานงานของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณกร เจริญรบ ที่ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อพนักงานธนาคารด้านความสะดวกในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒนา ไบเจริญ ที่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับ ความสะดวกที่ได้รับแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดตั้งตู้เก็บเอกสารไม่เกาะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก สูงกว่าเรื่องอื่น ๆ และเรื่องการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการรับบริการและติดต่อราชการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนผู้มารับบริการมองเห็นถึงการจัดสำนักงาน การจัดสถานที่ภายในและภายนอกสำนักงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย สร้างความสะดวกในการบริการประชาชน และสบายตาแก่ผู้มารับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจของประชาชนที่มีให้แก่การปฏิบัติงาน แต่ประชาชนก็มองเห็นความสำคัญของการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการรับบริการและติดต่อราชการของผู้ปฏิบัติว่ามีความสำคัญ เพราะถึงแม้จะมีการจัดสำนักงานที่สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ไม่มีการชี้บอก ชี้แนะขั้นตอนการรับบริการ หรือการติดต่อราชการ ประชาชน ผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการก็ย่อมไม่ได้รับความสะดวก และไม่มี ความพึงพอใจในการรับบริการหรือติดต่อราชการเช่นกัน แต่หากปลัดอำเภอมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนการติดต่อราชการ หรือการรับบริการจากหน่วยงาน แผนกต่าง ๆ ก็ย่อมจะเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

5.2.1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวี นริสศิริกุล ที่ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณกร เจริญรบ ที่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า การจัดทำแผนป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน สูงกว่าเรื่องอื่น ๆ และเรื่องการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งให้เห็นว่า ถึงแม้จะมีการจัดทำแผนป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการให้ประชาชนได้รับทราบ แต่หากไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อก็ย่อมไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการหรือติดต่อ เพราะหากประชาชน ผู้มารับบริการหรือติดต่อจะต้องเดินไปเดินมาในการหาหน่วยงาน หรือแผนกที่จะติดต่อก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าไม่มีความพร้อมในการบริการประชาชน ฉะนั้น การปฏิบัติงานปลัดอำเภอจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ศึกษาเฉพาะ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

หลักการประชาสัมพันธ์ มีหลักใหญ่ ๆ สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ
2. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด
3. การสำรวจประชามติ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง สุจริต และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ จึงมีข้อเสนอแนะในด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำการมาติดต่อของประชาชน ประชาสัมพันธ์ ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ ให้ราษฎรผู้มาติดต่อตรวจสอบเอกสารหลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่ จัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet จัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการรับบริการ

2. ควรมีการประชุมชี้แจง ปรีกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและบริการประชาชน

3. ควรมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

4. ควรมีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในเขตพื้นที่อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ขอเสนอ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ในโอกาสต่อไป ดังนี้

5.3.2.1 ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอในพื้นที่อื่น ของจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการประมวลความรู้และเพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งปลัดอำเภอ เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภออย่างกว้างขวางและทั่วถึง

5.3.2.2 ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อปลัดอำเภอ ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับตัวของปลัดอำเภอ คุณสมบัติของปลัดอำเภอ หรือการวางตนของปลัดอำเภอ เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อปลัดอำเภอว่าเป็นอย่างไร และจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาปลัดอำเภอให้มีการวางตน ประพฤติตนให้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “คู่มือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กองอาสาวิชาดินแดน, 2547, (อัดสำเนา).
- ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์. “วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน”. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกสิกรไทย, 2548, (อัดสำเนา).
- ธีระพล อรุณะกสิกร. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา, พฤศจิกายน 2534.
- พรณี ชูทัย, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2540), หน้า 78.
- ล้วน สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- วรีญา ภาณุทานนท์ ฌมหาสารคาม, จิตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชีวาภิวัฒน์, 2541), หน้า 92.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร, 2539.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซท์เก็ซ, 2541.
- สังศรี ชมภูวงศ์. “การวิจัย”. นครศรีธรรมราช : เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาวิจัยทั่วไป, 2547, (อัดสำเนา).
- สมชาติ กิจยรรยง. เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539.
- ส่วนส่งเสริมงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. “แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ”. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2548, (อัดสำเนา).
- สุชา จันทร์เอม. หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน. กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา, 2517.
- สุภาวดี ตระกูลบุญ. “ปรัชญาและวิสัยทัศน์ของงานบริการประชาชน”. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2548, (อัดสำเนา).
- เสรี วงศ์มณฑา. ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.
- สำนักบริหารการปกครองท้องที่. คู่มือปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประจำปี 2548. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน, 2548.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

- กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขต สหกรณ์ฯ”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2532.
- จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล. “ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา”. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2527.
- ชาติรี คงรอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่),
2538.
- เนาวรัตน์ สอดิ. “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์), 2545.
- พูนศักดิ์ นามวรร. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร
จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น),
2537.
- มานีย์ อุ่ยเจริญพงษ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนิเวศวิทยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์”.
วิทยานิพนธ์สังคมวิทยานิตยวิทยานิตยมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์),
2527.
- วิภาวดี คงเกลี้ยง, “ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่”; วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2539.
- สมเกียรติ ชันธุ์สะอาด, “เจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรสาขาสตงุมิ”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม), 2546.
- สมชาย กงเพชร. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์ศาส
ศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายใน
มหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร), 2530.

- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. “พฤติกรรมการณ์ให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค้า)”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2540.
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์”. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2535.
- อรรถกร เจริญรบ. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2549.

3. วารสาร/บทความ

- กลุ่มงานแผนงาน กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “กรมการปกครองกับการให้บริการ ประชาชนในมิติใหม่”, เทศกาล, ปีที่ 98 ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม 2546) : 41-42.
- กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง, “การประเมินผลการปฏิบัติงานของ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล”, เทศกาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์ 2549) : 35-37.
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง, “ค่านิยมสร้างสรรค์ในข้าราชการยุคใหม่”, เทศกาล, ปีที่ 99 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2547) : 20 - 21.
- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)”, เทศกาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 4 (เมษายน 2549) : 69 - 74.
- ชาญชัย สุนทรมัญญ์, “การให้โอวาทและแนวทางการปฏิบัติงาน”, เทศกาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์ 2549) : 34-35.
- ฐิติวัฒน์ เชาวลิต, “ปลัดอำเภอกับบทบาทผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ”, เทศกาล, ปีที่ 101 ฉบับที่ 3 (มีนาคม 2549) : 18-23.
- ทวี นริศศิริกุล, “รายงานผลการศึกษาวิจัยโครงการวิจัยประเมินผลการบริการประชาชน”, เทศกาล, ปีที่ 99 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม 2547) : 19-24.

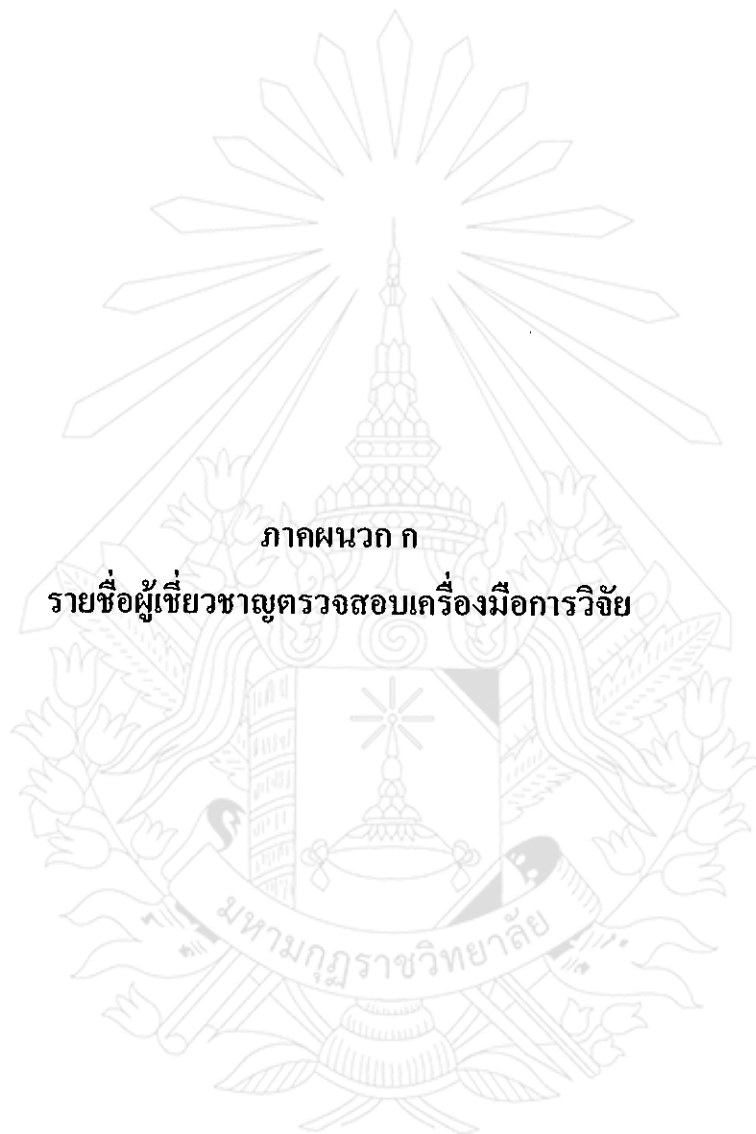
ธนศ บุญตามชู, “ข้าราชการ : การปรับตัวสู่สหัสวรรษใหม่”, *เทศาภิบาล*, ปีที่ 100 ฉบับที่ 10 (ตุลาคม 2548) : 36-38.

อลงกต วรกี, “จิตสำนึกในการให้บริการ”, *เทศาภิบาล*, ปีที่ 98 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2546) : 43-46.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์

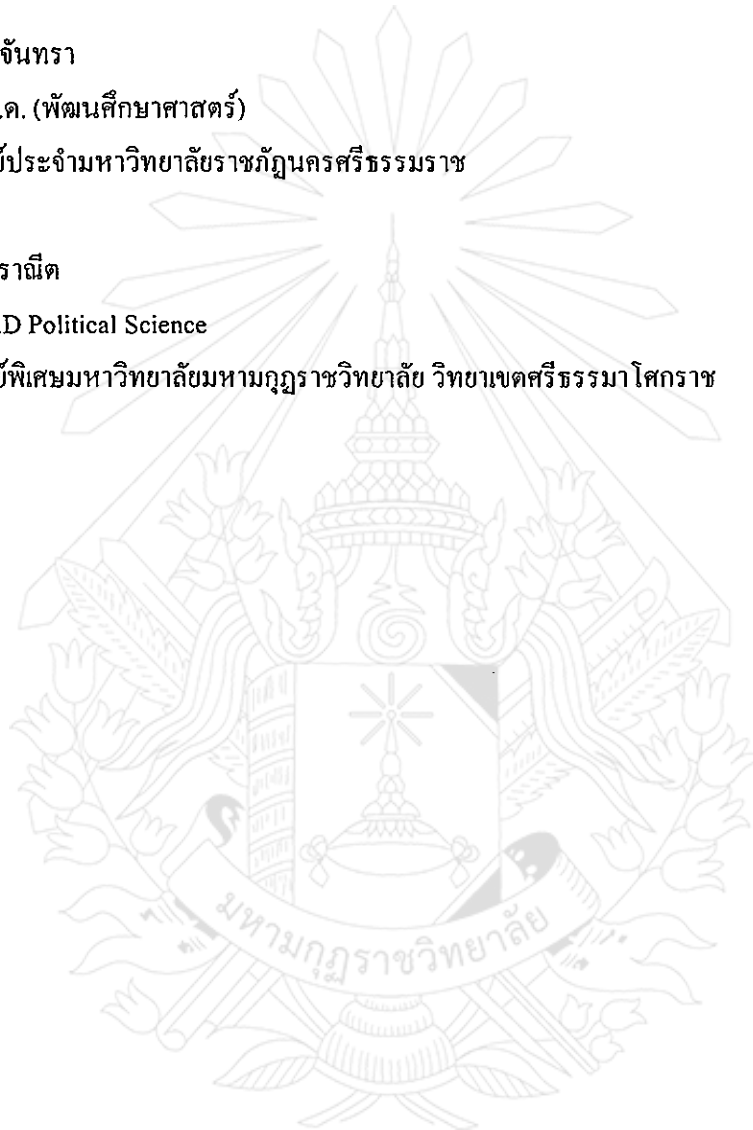
- วุฒิ M.A.Political Science, Ph.D Fociology
- อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

2. ผศ.ดร.ไมตรี จันทรา

- วุฒิ กศ.ค. (พัฒนศึกษาศาสตร์)
- อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

3. ดร.ยุทธนา ปราณิต

- วุฒิ Ph.D Political Science
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช





ที่ ศธ.๖๐๑๔(๑.๒)/๖๐๘๖

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร ดร.ไพฑูริย์ ทวีทรัพย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางกนกอร จงโกระจักษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา

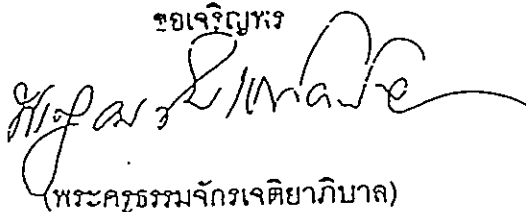
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลัง
ดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกา ปฏิบัติงานปลัดอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดยมี ดร.กัญญาภรณ์ พงษ์ทองแก้ว เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์
ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่
นักศึกษาร่างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั้งเอกสารที่แนบเวียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้

ขอเจริญพร



(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล)

รักษาการ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช

ที่ คธ.๖๐๑๔(๑.๒)/ว๐๘๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๔๐๐๐๐

๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร ถร.ไมตรี จันทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางกนกอร จงไกรจักร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตร์มหา

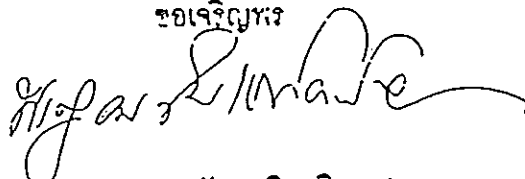
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลัง
ดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดสมุทรศรีธรรมราช

โดยมี ถร.กัญญา หนุทองแก้ว เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์
ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในกรณี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่
นักศึกษาร่างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเวียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้

ขอเจริญพร


(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล)

รักษาการ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช

ที่ ศธ.๖๐๑๔(๑.๒)/๖๐๘๖



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร คร. ยุทธนา ปราณีต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางกนกอร จงไธสงจักร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลัง
ดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ
ศึกษาและขอรับวินิจฉัยของพระพรหม จันทวิมลภทธีศรีธรรมราช

โดยมี คร. กัมภกฏ หนูทองแก้ว เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์
ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

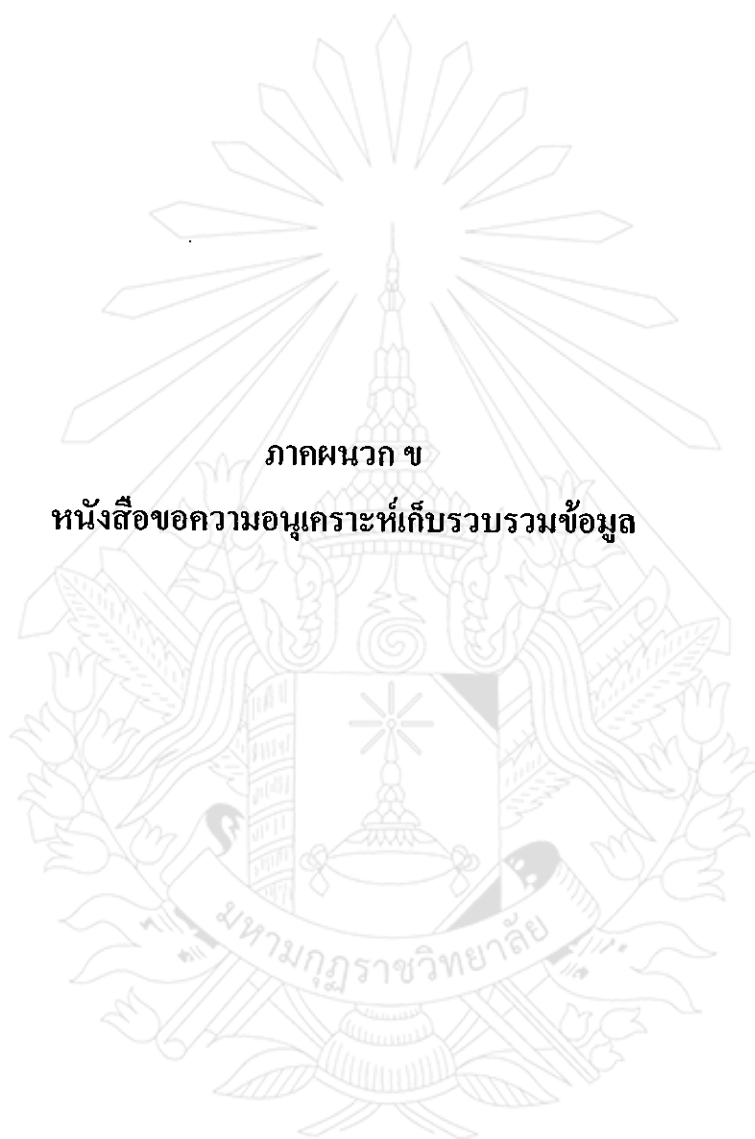
ในกรณี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่
นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ
โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูธรรมจักรเจติยาภิบาล)

รักษาการ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมราช



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๑.๒)/๘๗๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๐

เรื่อง ขอมอบอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เจริญพร นายอำเภอพระพรหม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางกนกอร จงไกรจักร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช THE SATISFACTION OF PEOPLE IN THE SERVICE OF DISTRICT DEPUTY CHIEF : A CASE STUDY OF PRAPROM DISTRICT NAKHONSITHAMMARAT PROVINCE. โดยมี ดร.กันตภณ นูทองแก้ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีความประสงค์ขอเก็บข้อมูลจากพื้นที่ของท่านเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

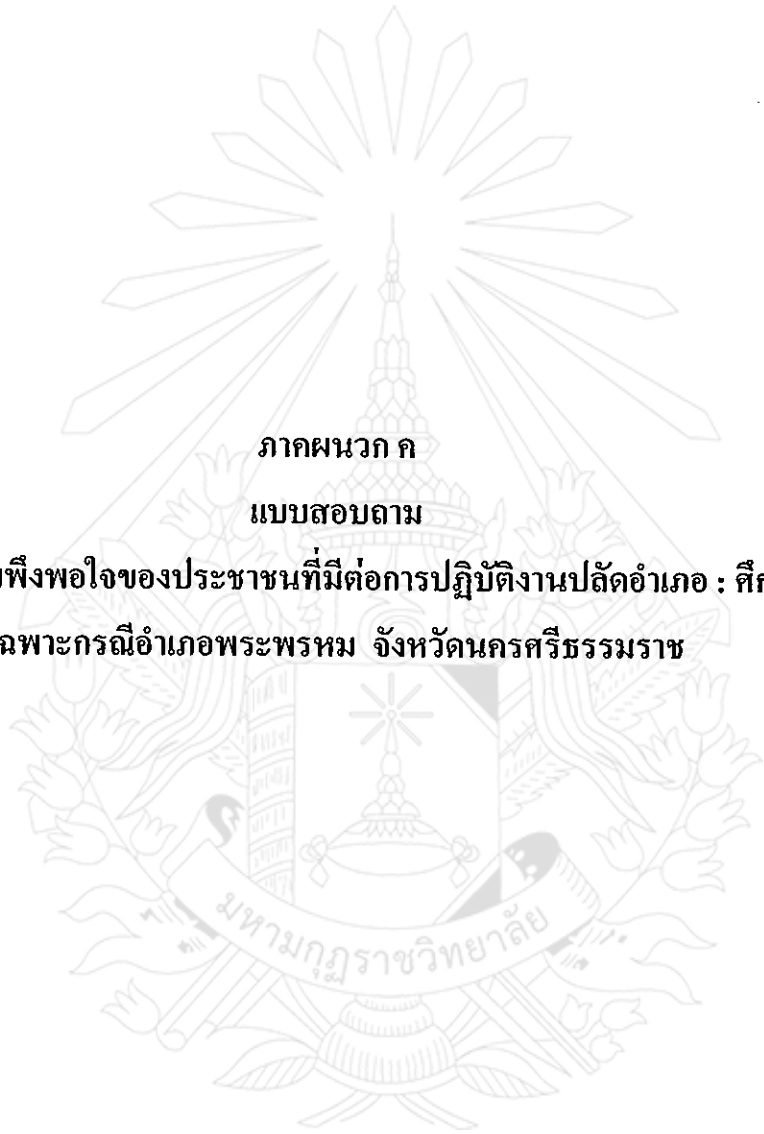
ขอเจริญพร

(พระวาทธรรมสุธี)

รักษาการรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษา
เฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริง และตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ ต่อไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นางกนกอร จงไกรจักร

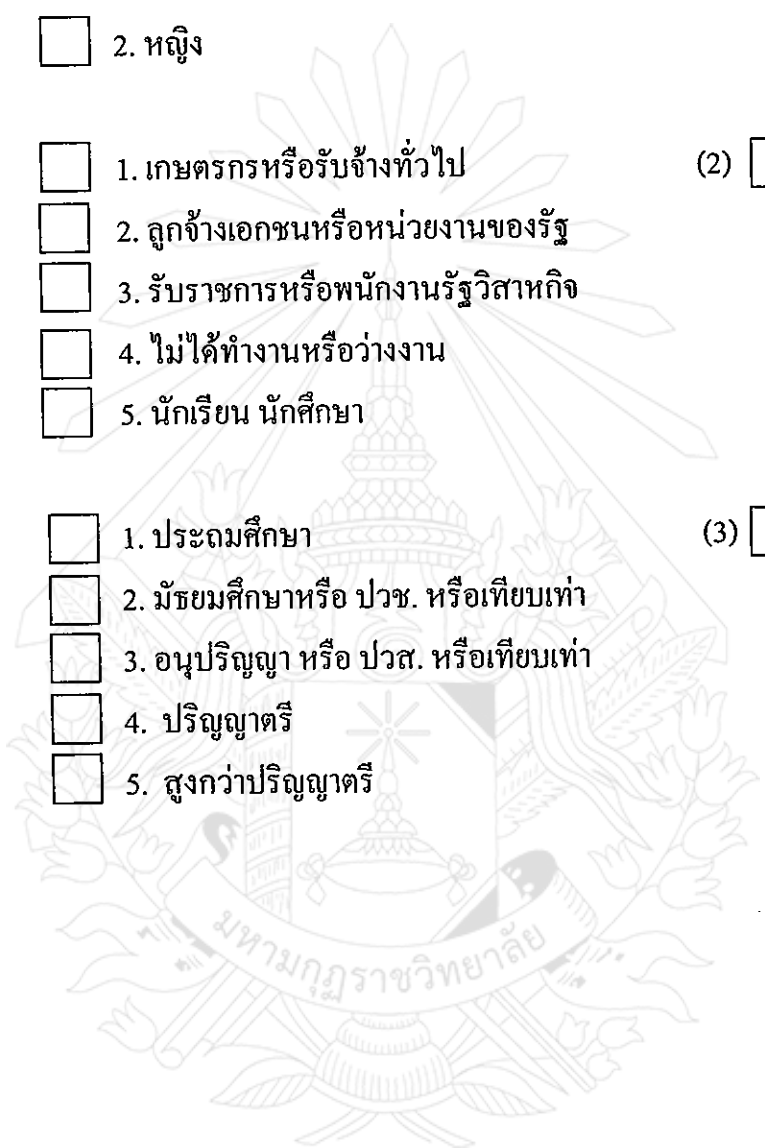
นักศึกษาระดับปริญญาโท

ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน1. เพศ 1. ชาย (1) 2. หญิง2. อาชีพ 1. เกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป (2) 2. ลูกจ้างเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ 3. รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน 5. นักเรียน นักศึกษา3. การศึกษา 1. ประถมศึกษา (3) 2. มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรือเทียบเท่า 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า 4.ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจที่ท่านได้รับการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ลำดับ ที่	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1	ด้านความถูกต้อง สุจริต การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบและ หนังสือสั่งการ						1 <input type="checkbox"/>
2	การปฏิบัติงานสามารถค้นหาและตรวจสอบ เอกสารต่าง ๆ ได้ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว						2 <input type="checkbox"/>
3	ปฏิบัติงานโดยดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา อย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริต หรือ เรียกรับเงินจากรายการผู้มาติดต่อออกเหนือจาก ค่าธรรมเนียม						3 <input type="checkbox"/>
4	ปฏิบัติงานดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตั้งใจทำงาน						4 <input type="checkbox"/>
5	มีการจัดทำป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ						5 <input type="checkbox"/>
6	มีการประชุมชี้แจงกฎหมาย หนังสือสั่งการที่ ควรรู้แก่เจ้าหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ						6 <input type="checkbox"/>
7	ในการปฏิบัติงานไม่เรียกเอกสาร หลักฐาน ประกอบการพิจารณาเกินกว่าที่ระเบียบและ กฎหมายกำหนด						7 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
8	มีการให้คำแนะนำ ปรีกษาหาหรือเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการติดต่อและรับ บริการของประชาชนอย่างทั่วถึง						8 <input type="checkbox"/>
9	การให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อ ด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส						9 <input type="checkbox"/>
10	ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการ กรอกรายการในแบบพิมพ์ การอนุญาตหรือ อนุมัติ ตามกฎหมายและระเบียบ						10 <input type="checkbox"/>
11	<u>ด้านความสะดวก</u> งานบริการอยู่ชั้นล่าง และใกล้ทางเข้า-ออก สร้างความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ						11 <input type="checkbox"/>
12	การจัดโต๊ะทำงาน เป็นไปตามสายงาน หรือ ทิศทางเดินของงานตามลำดับไม่ย้อนไปย้อนมา						12 <input type="checkbox"/>
13	การจัดตั้งตู้เก็บเอกสาร ไม่เกะกะ และมีที่วางพอ ที่จะเปิด-ปิดตู้ได้สะดวก						13 <input type="checkbox"/>
14	อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหลักฐานที่ต้อง ใช้ร่วมกัน อยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน						14 <input type="checkbox"/>
15	มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการรับบริการ และติดต่อราชการ						15 <input type="checkbox"/>
16	จัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ มีเก้าอี้ที่นั่งผู้มา ติดต่ออย่างเพียงพอ มีอุปกรณ์การอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม บริการน้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด						16 <input type="checkbox"/>

ลำดับ ที่	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
17	เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทัน มีการให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยบริการงานนั้น ๆ						17 <input type="checkbox"/>
18	วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีไว้อย่างเพียงพอ และเหมาะสมในการปฏิบัติงาน						18 <input type="checkbox"/>
19	มีการจัดเวรบริการประชาชน ในเวลาพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						19 <input type="checkbox"/>
20	มีการคิดตัวอย่างการกรอกแบบพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้ง ปากกา ไว้บริการผู้มาติดต่อ						20 <input type="checkbox"/>
21	ด้านการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยแนะนำ การมาติดต่อของประชาชน						21 <input type="checkbox"/>
22	มีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน						22 <input type="checkbox"/>
23	มีการจัดทำแผ่นป้ายปิดประกาศเรื่องสำคัญ เกี่ยวกับการติดต่อราชการและงานต่าง ๆ ให้ ประชาชนได้รับทราบ						23 <input type="checkbox"/>
24	มีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น จัดทำโครงการ สำนักทะเบียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อเป็นการ ประชาสัมพันธ์การบริการให้แก่ประชาชนใน ตำบล หมู่บ้าน						24 <input type="checkbox"/>
25	การปฏิบัติงานมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ช่วยใน การประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เสียง ตามสายของกลุ่มต่าง ๆ ในเขตตำบล หมู่บ้าน						25 <input type="checkbox"/>

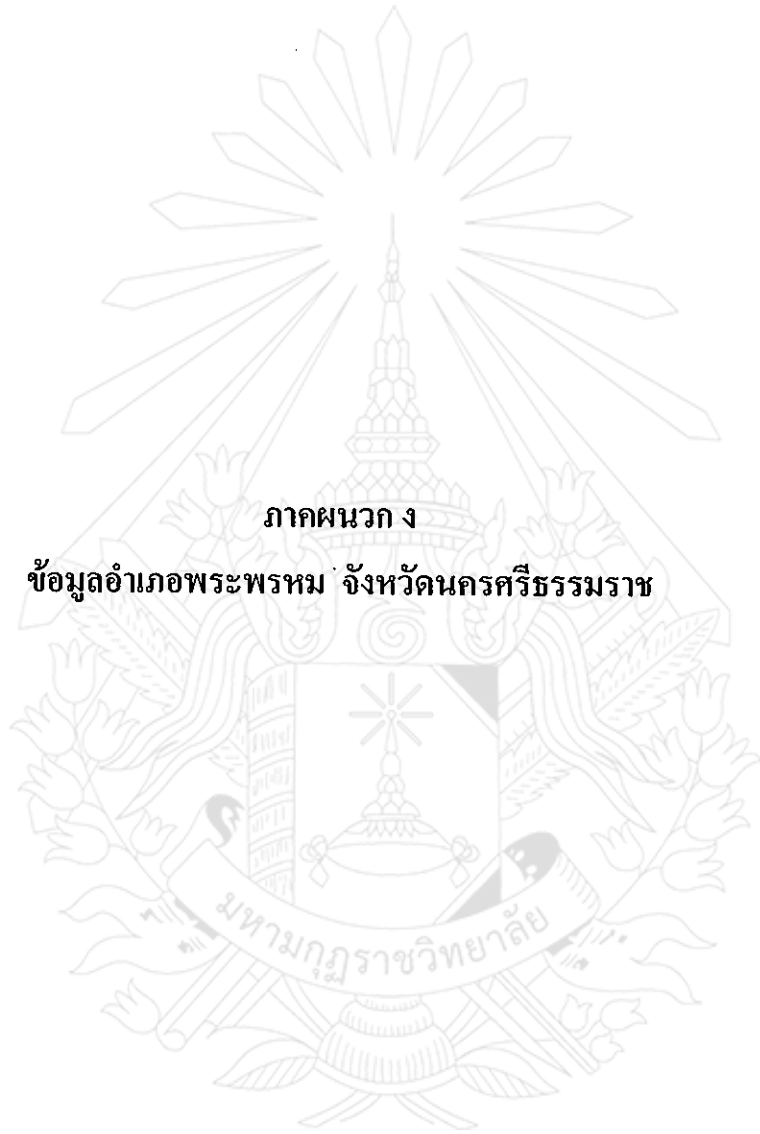
ลำดับ ที่	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
26	มีการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้มาติดต่อ ตรวจสอบเอกสาร หลังจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จก่อนกลับว่าถูกต้องหรือไม่						26 <input type="checkbox"/>
27	มีการชี้แจงและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet ให้ประชาชนได้รับทราบ						27 <input type="checkbox"/>
28	มีการประชุม ชี้แจง ปรีกษาหารือ กับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและการแสดง ความคิดเห็นเริ่มต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานและ บริการประชาชน						28 <input type="checkbox"/>
29	มีการจัดทำทำเนียบรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งปีครุภาพไว้ให้ประชาชนได้รู้จักชื่อและ จำตัวเจ้าหน้าที่ได้						29 <input type="checkbox"/>
30	มีการจัดทำแผ่นป้ายสถิติข้อมูลต่าง ๆ ในการ รับบริการของประชาชนเป็นปัจจุบัน						30 <input type="checkbox"/>



ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ

ปัญหาในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานปลัดอำเภอ
1. ด้านความถูกต้อง สุจริต	
2. ด้านความสะอาด	
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี



ภาคผนวก ง

ข้อมูลอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูลอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำขวัญอำเภอ ผ้ายกประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์สาน พื้นบ้านข้าวหลาม งดงามมหาวิทยาลัย มะนาวไข่
พันธ์ดี

ที่อยู่ว่าการอำเภอ หมู่ที่ 7 ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

หมายเลขโทรศัพท์ 0-7537-8313

นายอำเภอคนปัจจุบัน นายราชิต สุกพุ่ม

ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา แยกมาจากอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช เมื่อปี 2537 และยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อปี 2540
2. เนื้อที่/พื้นที่ 187.026 ตารางกิโลเมตร
3. สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป แบบมรสุม มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน

ข้อมูลการปกครอง

1. ตำบล 4 แห่ง
2. หมู่บ้าน 39 แห่ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

1. อาชีพหลัก ได้แก่ เกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ และการประมง
2. อาชีพเสริม ได้แก่ รับจ้าง
3. จำนวนธนาคาร มี 1 แห่ง ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย

ข้อมูลด้านสังคม

1. โรงเรียนมัธยม ได้แก่ โรงเรียนพระพรหมพิทยากร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ และโรงเรียนเฉลิมราชประชาอุทิศ
2. มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ข้อมูลด้านประชากร

จำนวนประชากรในพื้นที่อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามประกาศสำนักทะเบียนกลาง ณ เดือนธันวาคม 2549 มีจำนวน 41,653 คน

ข้อมูลด้านการคมนาคม

การคมนาคมทางบก ได้แก่ รถยนต์ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 403 สถานีขนส่ง และสถานีรถไฟ

ข้อมูลด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม

1. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ผัก ผลไม้ และยางพารา
2. ชื่อแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองวังวัว
3. โรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่ บริษัท นครวิถึ (1918) จำกัด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางกนกอร จงไกรจักร
วัน/เดือน/ปีเกิด	24 ธันวาคม 2516
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	30/4 ถนนพัฒนาการทุ่งปรัง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2547
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่ปกครอง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2538 เจ้าหน้าที่ปกครอง อำเภอลิขิต จังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ.2539 เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ.2540 ปลัดอำเภอ ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ.2547

