



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

อัมพรรัตน์ จันทร์บุตร

| | | |
|---|--|----------------------------------|
| | | อ 651 อ557ค 2556 ณ.2 |
| Title: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ | | |
| ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พุทธศักราช ๒๕๕๖

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์



๐
๖๕๑
๐๕๕๗ค ก.๒
๔ ก.พ. ๕๘

| | |
|-----------------|-----------|
| เลขทะเบียน | ๕๘๔๘๗๖๕ |
| เลขเรียกหนังสือ | ๐๕๕๗ค ก.๒ |
| วันที่ | ๔ ก.พ. ๕๘ |

อัมพวัล อันทรบุตร

| | |
|--|----------------------------------|
| | ๐ ๖๕๑ ๐๕๕๗ค ๒๕๕๖ ก.๒ |
| Title: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ | |
| ห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย | |

หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๖

PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE REGISTRATION
OFFICE SERVICES, RONG KHAM DISTRICT,
KALASIN PROVINCE



AMPAWON UNTARABOOT

ศึกษานิเทศน์บัณฑิตของมหามกุฏ บวร.

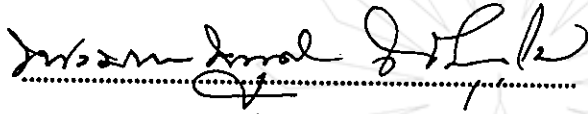
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบพระคุณ

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


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
ชื่อนักศึกษา : อัมพวัล อันทรบุตร
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไพรัช พันชมภู


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

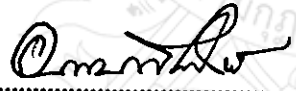

..... รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน (ผศ.ดร.))


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกฤษ์ ชัยมุสิก)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ไพรัช พันชมภู)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction in Services of the Registration
Office, Rongkham District, Kalasin Province
Student's Name : Ampawon Untaraboot
Department : Government
Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo

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

P.S. Nānavuddho
..... Acting Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

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

P. Phuenchomphoo
..... Advisor
(Dr. Phairat Phuenchomphoo)

Sornchai Toamit
..... Member
(Assoc. Prof. Sornchai Toamit)

Udom Piriyasing
..... Member
(Assoc. Prof. Udom Piriyasing)

Somkiet Kietjareon
..... Member
(Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon)

| | |
|------------------|--|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ |
| ชื่อนักศึกษา | : อัมพวัล อันทรบุตร |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตร์การปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : ดร. ไพรัช พันชมภู |
| ปีการศึกษา | : 2555 |

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ 2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน และ 3)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่(Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบความแตกต่างโดย การทดสอบค่า t-test และ F-test นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เรียงจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือควรดูแลรักษาความสะอาดของห้องสุขาให้มากขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

Thematic Title : People's Satisfaction with The Registration Office Services
Rongkham District, Kalasin Province

Student's Name : Ampawon Untaraboot

Department : Government

Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo

Academic Year : B.E. 2555 (2012)

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows: 1) to Study people's satisfaction with personnel' registration services at Rong Kham district's office in Kalasin province, 2) to compare the former's satisfaction with the latter's registration services at its office, classifying according to differences in the former's genders, ages and educational backgrounds and, 3) to examine the former's suggestions on rendering the latter's registration services here. The sample group employed for conducting the research was service recipients visiting the office, using Taro Yamane's sampling method and earning 400 subjects. The research instrument used for collecting data was the five-rating-scale questionnaire with the reliability amounting to 0.97. The statistical tools exploited for computing data included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. Findings was presented through the analytical description.

The results of research were found as follows

1) People's satisfaction with personnel' registration services at Rong Kham district's office in Kalasin province was rated at 4 scale. When taking a single aspect into consideration, all four aspects were also scored at 4 scales. The four aspects placed indescending order of each mean comprised 1) rendering services, 2)premises, 3) personnel and 4) public relations.

2) Hypothesis testing results were found that no significant differences in the former's genders, ages and educational backgrounds were correlated with the personnel' registration services at Rong Kham district's office in Kalasin province.

3) Suggestions ranked in descending order of first three frequencies were garnered from the research. First, the district office should keep the toilets cleaner. Next, it should increase officials responsible sufficing to rendering services. Then, officials should decrease some of bureaucratic procedures and relax practical regulations.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการเขียนสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้เปิดหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนในระดับขั้นที่สูงขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันธ์ขมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินงานทุกขั้นตอน ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่เสียสละเวลาอันมีค่า ตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ พระครูวรจิตตานุรักษ์ พระกษิติศสุทธจิตโต และนายกัมปนาท กลิ่นศรีสุข ที่กรุณาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี และประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

อัมพวัล อันทรบุต

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | ง |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญแผนภูมิ | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย | 2 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | 4 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 6 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 16 |
| 2.3 หลักการบริการของกรมการปกครอง | 22 |
| 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา | 29 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 32 |
| 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 37 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 38 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 38 |
| 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | 39 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 39 |
| 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 40 |

| | | |
|-------------------|--|-----------|
| 3.5 | การเก็บรวบรวมข้อมูล | 41 |
| 3.6 | การวิเคราะห์ข้อมูล | 41 |
| 3.7 | สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 42 |
| บทที่ 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| 4.1 | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| 4.2 | ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล | 46 |
| 4.3 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 47 |
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 47 |
| ตอนที่ 2 | การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ | 49 |
| ตอนที่ 3 | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t - test และ F - test | 54 |
| ตอนที่ 4 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ | 69 |
| บทที่ 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 71 |
| 5.1 | สรุปผลการวิจัย | 71 |
| 5.2 | อภิปรายผล | 73 |
| 5.3 | ข้อเสนอแนะ | 80 |
| 5.3.1 | ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | 80 |
| 5.3.2 | ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | 82 |
| บรรณานุกรม | | 83 |
| ภาคผนวก | | 87 |
| ภาคผนวก ก | รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ | 88 |
| ภาคผนวก ข | หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ | 90 |

| | | |
|-----------------|---|-----|
| ภาคผนวก ค | หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล | 94 |
| ภาคผนวก ง | แบบสอบถาม | 96 |
| ภาคผนวก จ | ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม | 102 |
| ประวัติผู้วิจัย | | 105 |



สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|---------------|--|------|
| ตารางที่ 4.1 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 47 |
| ตารางที่ 4.2 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 47 |
| ตารางที่ 4.3 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| ตารางที่ 4.4 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน | 49 |
| ตารางที่ 4.5 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ | 50 |
| ตารางที่ 4.6 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ | 51 |
| ตารางที่ 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร | 52 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ | 53 |
| ตารางที่ 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ | 54 |
| ตารางที่ 4.10 | แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามเพศ | 54 |
| ตารางที่ 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ | 55 |

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.12 | แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ | 55 |
| ตารางที่ 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ | 56 |
| ตารางที่ 4.14 | แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ | 56 |
| ตารางที่ 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ | 57 |
| ตารางที่ 4.16 | แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ | 57 |
| ตารางที่ 4.17 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ | 58 |
| ตารางที่ 4.18 | แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์จำแนกตามเพศ | 58 |
| ตารางที่ 4.19 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ | 59 |
| ตารางที่ 4.20 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอายุ | 59 |
| ตารางที่ 4.21 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ | 60 |

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.22 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ | 60 |
| ตารางที่ 4.23 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 61 |
| ตารางที่ 4.24 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 61 |
| ตารางที่ 4.25 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ | 62 |
| ตารางที่ 4.26 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ | 62 |
| ตารางที่ 4.27 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ | 63 |
| ตารางที่ 4.28 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ | 63 |
| ตารางที่ 4.29 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามการศึกษา | 64 |
| ตารางที่ 4.30 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา | 64 |

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.31 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา | 65 |
| ตารางที่ 4.32 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา | 65 |
| ตารางที่ 4.33 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 66 |
| ตารางที่ 4.34 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 66 |
| ตารางที่ 4.35 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา | 67 |
| ตารางที่ 4.36 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา | 67 |
| ตารางที่ 4.37 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา | 68 |
| ตารางที่ 4.38 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา | 68 |
| ตารางที่ 4.39 | แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ | 69 |

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.40 | แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ | 69 |
| ตารางที่ 4.41 | แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร | 70 |
| ตารางที่ 4.42 | แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ | 70 |



สารบัญแผนภูมิ

| | หน้า | |
|----------------|------------------------------------|----|
| แผนภูมิที่ 2.1 | โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอร่องคำ | 31 |
| แผนภูมิที่ 2.2 | แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 37 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล โดยเฉพาะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญของกรมการปกครองที่ยึดถือเพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบอบราชการซึ่งยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริหาร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้จะพิจารณาได้จากนโยบายของกรมการปกครองที่กำหนดให้ปี 2548 เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรของกรมการปกครองผลักดันนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผล โดยเฉพาะบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน¹ การสร้างจิตสำนึกกรบริการ (Services Mind) คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีจิตสำนึกในการให้บริการ ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดพร้อมนำกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ให้อัตถุคุณธรรมในการมีไมตรีต่อกัน ความมีเมตตา มีความรู้สึกดีให้กันและกัน คิดในทางสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์เกื้อกูลกัน²

อำเภอยิ้ม กรมการปกครองได้รับรางวัล อำเภอยิ้ม เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม (Services with Smile) ซึ่งถือเป็นมิติใหม่แห่งการบริการประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ด้วยคำขวัญที่ว่า “ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวอำลาด้วยมิตรไมตรี” สำนักบริหารการทะเบียน สังกัดกรมการปกครอง ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความ

¹ กรมการปกครอง, คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน, 2548), หน้า 176.

² กรมการปกครอง, โครงการปรับขยายเวลาการบริการให้ประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน, 2546), หน้า 101.

ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุง และพัฒนาการบริหารการจัดการ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

ที่ทำการปกครองอำเภอร่องคำ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวก ฝ่ายความมั่นคง และฝ่ายทะเบียนและบัตร ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ ทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีผู้มาขอรับบริการในสำนักงานทะเบียนอำเภอร่องคำ เป็นจำนวนมาก การให้บริการประชาชนยังพบปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงาน และมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบัตรสนเท่ห์ หรือมีการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการให้บริการพบข้อตำหนิจากประชาชนผู้ใช้บริการ หากปล่อยทิ้งไว้อาจเกิดปัญหาต่อหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและลดปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดเงื่อนไข และโอกาสในการทุจริต และประชาชนมีความพึงพอใจและมั่นใจว่าได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพถูกต้องและเป็นธรรม การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ ให้มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจและให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอ ร่องคำ และประชาชนทั่วไปที่มาขอใช้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 21,580 คน³

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการ ให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.5.2 ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

³ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ ตรวจแยก รายละเอียด ณ เดือน มกราคม 2555, (อัดสำเนา).

1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ความประทับใจ สุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอร่องคำ และประชาชนทั่วไปมาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

สำนักทะเบียน หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ และ ประทับใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสมสะดวกต่อการมาติดต่อสถานที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย บริเวณภายในสำนักงานสะอาด มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่บริการภายในกว้างขวางเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ และการจัดระเบียบแผนผังของสถานที่บริการแต่ละงาน ห้องน้ำห้องสุขามีป้ายบอกทิศทางชัดเจน

ด้านการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำให้บริการแก่ประชาชน ที่มาขอรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ

ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียน อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลาตามลำดับก่อน- หลังตามคิว สุภาพเรียบร้อย และให้เกียรติผู้มาใช้บริการ การแต่งกายมีความเหมาะสม สุภาพ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ อุทิศเวลา และความต่อเนื่องของการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่รวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเอาใจใส่ให้คำแนะนำ การช่วยเหลือชี้แจง เช่น ช่วยในการกรอกเอกสาร การช่วยเหลือในขั้นตอนการให้บริการ แจกเอกสารให้ความรู้ การติดป้ายประกาศ การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการในด้านการใช้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำต่างๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 เพศ ได้แก่ (1) เพศชาย (2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ อายุไม่เกิน 29 ปี อายุ 30-45 ปี อายุ 46-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ (1)ประถมศึกษา (2)มัธยมศึกษา/ปวช. (3)อนุปริญญา/ปวส./ปวท. และ (4)ปริญญาตรีขึ้นไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย และพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 หลักการให้บริการของกรมการปกครอง
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 กล่าวไว้ว่า “พึง”เป็นคำช่วย กริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ¹

สิริวรรณ ประกิจสังข์ ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ”

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, 2542), หน้า 158.

ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง” ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ”²

กิติมา ปรีดิติก กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้วที่นั่นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงานและการให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน³

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้⁴

ปรากรม วุฒิพงษ์ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ⁵

มณีรัตน์ ธงชัย ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง หรือ หมายถึงความรัก ชอบ ประทับใจ หรือ ทัศนคติของบุคคลหนึ่งมีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าได้ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเกิดจากสิ่งเร้าต่าง ๆ⁶

²สิริวรรณ ประกิจสังข์, จิตสำนึกแห่งความต้องการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์ การพิมพ์, 2544), หน้า 122.

³กิติมา ปรีดิติก, ทฤษฎีบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2539), หน้า 135.

⁴เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 156.

⁵ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ, ระบบประกันสุขภาพของไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงแดด, 2540), หน้า 116.

⁶มณีรัตน์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน การศึกษาศูนย์บริการ บริษัท สยามนิสสันปทุมธานี จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย), 2542, หน้า 223.

ศักดิ์ชัย สุรกิจบวร ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่างๆไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตใจนี้จะต้องอยู่ยาวนานพอสมควร หรือท่าทางของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆไปในทำนองที่พึงพอใจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย⁷

สันติสุข ไชยมงคล ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้นเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายๆ อย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทบาทองค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย”⁸

วอลลาเทียน (Wallatein) อ้างใน กฤษณา อุปลัมภ์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์⁹

วอลแมน (Walman) อ้างใน กฤษณา อุปลัมภ์ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)¹⁰

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจและความพึงพอใจของบุคคลนั้น จะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

⁷ศักดิ์ชัย สุรกิจบวร, ทฤษฎีและการปฏิบัติทางจิตวิทยาสังคม, (สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร, 2542), หน้า 120.

⁸สันติสุข ไชยมงคล, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร, 2543), หน้า 155.

⁹กฤษณา อุปลัมภ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์ศาสตราจารย์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 212 .

¹⁰เรื่องเดียวกัน, หน้า 112.

2.1.2 ประเภทของความพึงพอใจ

ล้วน สายยศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคล หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อบุคคลโดยทั่วไป เช่น ความพึงพอใจในความเป็นผู้มีอริยาศยดี ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลนี้ เป็นสิ่งที่คนทั่วไปยอมเข้าใจได้ง่าย อาจแสดงออกมาให้เห็นในทางอาการกิริยา หรือ ทางวาจา ให้ผู้อื่นได้รับทราบความพึงพอใจต่อบุคคลนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ดี และความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ไม่ดี ได้แก่

1) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ดี คือ การที่คนเรามีความพึงพอใจต่อบุคคล และแสดงออกต่อบุคคลนั้นในด้านที่ดี เช่น กล่าวคำยกย่องชมเชยแก่การให้บริการที่ดีของหน่วยงานว่า ทำงานตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอนานมาก ฯลฯ หรือ การแสดงออกต่อบุคคลอื่นในด้านที่ดี เช่น การคิด การพูด และการทำในสิ่งต่างๆ ที่แสดงออกว่ามีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคลในด้านที่ไม่ดี คือ ความพึงพอใจที่แสดงออกกระหว่างบุคคลไปในทางที่เป็นตรงกันข้ามกับบุคคลในประเภทแรก ซึ่งเห็นได้ง่ายและชัดเจนด้วยคำพูดท่าทาง อากัปกิริยาอาการต่างๆ เช่น บ่นหรือพูดออกมาลอยๆ ขณะรอรับการบริการ อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ว่า “การให้บริการของที่นี่แย่มาก พนักงานมัวแต่คุยกันถึงเรื่องส่วนตัว...” ผลที่เกิดขึ้นจากกรณีนี้จะตรงกันข้ามกับในด้านดี คือ มีผลเสียหายต่อชีวิตส่วนตัวและต่อหน้าที่การงานที่ทำอยู่รวมทั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนรับผิดชอบดูแลอยู่ด้วย

2. ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่

1) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ในด้านดี ความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสถานที่นี้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกฝ่าย ทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ ในกรณีที่เป็นด้านที่ดีนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

- สถานที่ทำการสะดวก และเหมาะสมแก่การเดินทางของผู้ให้และผู้รับบริการ
- การต้อนรับที่ดี และมีความปลอดภัย
- ความสะอาด
- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมดี
- วัสดุอุปกรณ์พร้อมเพรียง และมีความทันสมัย
- เครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลพร้อม
- เอกสาร และข้อมูลมีพอเพียงแก่ผู้ใช้บริการในทุกระดับ

2) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ในด้านที่ไม่ดี

- สถานที่ทำการไม่สะดวก และไม่เหมาะสม

- การต้อนรับที่ไม่ดี และไม่มั่นใจในความปลอดภัย
- ไม่มีความสะดวก
- บรรยากาศสิ่งแวดล้อมมีมลพิษ ทั้งทางแสง สี เสียง
- วัสดุอุปกรณ์ไม่พร้อมเพียง และขาดความทันสมัย
- เครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลไม่มีไว้ให้บริการ
- เอกสาร และข้อมูลมีไม่พอเพียงแก่ผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์

3. ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลา

1) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลาในด้านดี

- มีเวลาในการเปิดหรือปิดที่ทำการที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาโดยไม่เหมาะสม และเกินเลยเวลากว่าที่ควรจะเป็น

2) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลาในด้านที่ไม่ดี

- มีเวลาในการเปิดหรือปิดที่ทำการที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ ชักช้า ไม่ใส่ใจเป็นธุระ หรือไม่มีความเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ ดังเช่นที่มีคำกล่าวถึงเรื่องของการบริการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียเวลาในการรอคอยนานมากจนเกินไปว่า “เชื่องช้า หน่วงอ รอานางานมาก ปากเสีย”¹¹

สรุปได้ว่า ประเภทของความพึงพอใจมี 3 ประเภท คือ 1) ความพึงพอใจที่แสดงต่อบุคคล เป็นความพึงพอใจที่แสดงออกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่มีทั้งด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดี ด้านที่ดี ผู้ให้บริการจะได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ส่วนด้านที่ไม่ดีจะตรงกันข้ามกับด้านที่ดีคือจะได้รับคำตำหนิจากผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจที่แสดงต่อสถานที่ เป็นความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสถานที่ ที่ให้บริการจะมีทั้งด้านดีและด้านไม่ดี ด้านที่ดีสถานที่ที่ให้บริการจะ มีความเหมาะสม สะอาด บรรยากาศสิ่งแวดล้อมดี ส่วนด้านที่ไม่ดีจะตรงกันข้ามกับด้านดี และ 3) ความพึงพอใจที่แสดงต่อเวลา เป็นความพึงพอใจที่แสดงออกต่อเวลาที่ให้บริการมีทั้งด้านดีและด้านไม่ดี ด้านดีมีเวลาในการเปิดหรือปิดที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้รับบริการโดยไม่เหมาะสม ส่วนด้านที่ไม่ดีจะตรงกันข้ามกับด้านดี

2.1.3 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน การวัดความ พึงพอใจก็มีขอบเขตที่จะจำกัดด้วย

¹¹ ล้วน สายยศ, การวัดด้านจิตพิสัย, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 135.

อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป¹²

ภณิดา ชัยปัญญา ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน¹³

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติหรือความพึงพอใจของบุคคลซึ่งสามารถ วัดได้ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยดำเนินการได้หลายวิธี เช่น ใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการถามความพึงพอใจของบุคคลในด้านต่าง ๆ การสัมภาษณ์เป็นการวัดความพึงพอใจทางตรง และแบบการสังเกตเป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นคำพูด กริยา ท่าทาง

2.1.4 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

¹² บุญเรือง ขจรศิลป์, วิธีวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541), หน้า 46.

¹³ ภณิดา ชัยปัญญา, “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของ จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, หน้า 167.

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า¹⁴

มณีวรรณ ตันไทย ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ¹⁵

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ในลักษณะที่การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา บริการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการมากที่สุด โดยผลของการบริการสาธารณะนั้นต้องแสดงออกมาในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ จึงจะเกิดความพึงพอใจของประชาชน

2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow General Theory of Human Motivation) อังโน บูรี ทิพนัส เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองและความต้องการอย่างอื่น ก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
- 2) ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์ จะเรียงลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ ในเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนอง ซึ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ มี 5 ชั้น เรียงตามลำดับขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

¹⁴วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2545, หน้า 165.

¹⁵มณีวรรณ ตันไทย, “พฤติการณ์ให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 140.

(1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการนั้นๆ ทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนอง

(2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือด้านความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการสนองตอบแล้ว มนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไปคือ ความรู้สึกที่ต้องการปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่น

(3) ความต้องการในทางด้านสังคม (Social Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นอีกขั้นคือ ความต้องการทางด้านสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้คนยกย่อง ให้เกียรติ และเล็งเห็นความสำคัญของตนเองอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ซึ่งเป็นความต้องการลำดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการอยากเป็นอยากได้ ตามความคิดของตนเอง หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในขณะนั้น¹⁶

ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) อ้างใน สุมนา ณ นคร เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับ อย่างแพร่หลายจากนักบริหารงาน ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียก เช่น Motivations-Maintenance Theory, Dual Factor Theory และ Motivation-Hygiene Theory

ในการพัฒนาทฤษฎีนั้น ขั้นแรกจะเริ่มต้นด้วยการสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมือง Pittsburg หลังจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ Mausner และ Syderman นั้นพบว่า มีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของพนักงาน ปัจจัยดังกล่าว แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

¹⁶บุรี ทิพนัส, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 124.

1) ปัจจัยที่กระตุ้น (Motivation Factor) มีผลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะปัจจัยดังกล่าวสามารถทำให้บุคคลสนองต่อความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ปัจจัยกระตุ้น ประกอบไปด้วย

(1) การยอมรับนับถือ (Recognition) การที่ผลงานของผู้ปฏิบัติงานได้รับการ ยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ เป็นสิ่ง ทำให้ผู้ทำงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และมีผลในการกระตุ้นจิตใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น การยอมรับนับถือดังกล่าวมักเกิดควบคู่กับความสำเร็จของงานด้วย

(2) ลักษณะของงาน (Work-itself) เป็นลักษณะของงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อย รู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ทำงานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ โดยไม่คำนึงว่าจะได้รับการยอมรับนับถือหรือไม่

(3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาไม่ จำเป็นต้องควบคุมมากเกินไป การให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

(4) ความก้าวหน้า (Advancement) เป็นการได้รับการพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือ ค่าจ้างและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งนั้น เป็นเรื่องที่ทำให้ตื่นเต้นดีใจมากที่สุดในชีวิตการทำงาน

(5) ผลสำเร็จการทำงาน (Achievement) องค์ประกอบนี้ มีความสำคัญมากที่สุดเพราะ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะตอบว่า เมื่อได้ทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆในส่วนที่เกี่ยวข้อง งานในหน้าที่ที่ปฏิบัติได้เป็นผลสำเร็จ เขาจะรู้สึกพึงพอใจ และปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ ยิ่งขึ้น

2) ปัจจัยที่ค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจนำไปสู่ความไม่ พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย

(1) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำตลอดรวมถึงการได้รับการเลื่อน ขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างช้าเกินไป เงินเดือนหรือค่าจ้างระหว่างคนเก่ากับคนใหม่ห่างกันน้อยเกินไป ทำให้เกิดการเปรียบเทียบและกลายมาเป็นความไม่พอใจในการทำงานในที่สุด

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การที่ต่างคนต่างทำงาน โดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่น การเอาตัวรอดโดยการทับถมเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็น สาเหตุแห่งการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น

(3) การปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอคติลำเอียงและขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง อีกทั้งไม่สามารถให้คำแนะนำทางวิชาการใหม่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) นโยบายและการบริหารในองค์กร ได้แก่ การทำงานซ้ำซ้อนขององค์กร การแก่งแย่งอำนาจกันระหว่างบุคลากรในองค์กร ตลอดจนการไร้ประสิทธิภาพขององค์กร และการดำเนินงานที่ขาดความเป็นธรรม เป็นต้น ล้วนทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ทั้งสิ้น

(5) สภาพแวดล้อมจากการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ที่ตั้งของที่ทำงานไม่มีขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

(6) ความมั่นคงในงานหรืออาชีพ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานว่ามีความมั่นคงหรือไม่มั่นคงเพียงใด เช่นระยะเวลาของงาน ความมั่นคงและไม่มั่นคงของหน่วยงาน

(7) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การเข้ากันไม่ได้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทำตนเป็นตัวถ่วงความเจริญของหน่วยงาน ก็เป็นส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงานได้เช่นกัน

(8) สถานะของอาชีพ (Status) เป็นลักษณะอาชีพที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่อหน่วยงานว่าอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

(9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) เป็นสถานการณ์ของงาน มีผลกระทบ ต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่เกิดความรู้สึกอย่างไร้ประโยชน์

(10) โอกาสความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นโอกาสในการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงาน ทำให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

ปัจจัยข้างต้น เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึกภายในของตัวบุคคล และมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง หรือเป็นภาวะภายในตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก ส่วนปัจจัยกระตุ้น จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยอ้อม เป็นสภาวะแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน และถ้าหากพิจารณาถึง ผลกระทบที่สามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในแล้ว ปัจจัยข้างต้นหรือปัจจัยภายใน จะมีผลต่อภาวะจิตใจที่เกิดให้เกิดแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยภายนอก¹⁷

¹⁷ สมณา ณ นคร, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลกร สังกัดสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 189.

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นมูลเหตุที่ทำให้บุคคล มีความพึงพอใจ ซึ่งจะเน้นในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐานที่คล้ายกัน เพื่อให้ทราบว่าบุคคลแต่ละคนมีความต้องการที่คล้ายกันไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านร่างกาย หรือจิตใจก็ตาม โดยมี 2 ทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ และทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ให้ความหมายของการให้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

วราพรธม สันตสนะโชค ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น โดยผู้ที่ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข กล่าวได้ว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นutzerพอใจผู้ที่มาติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ การบริการที่ดีนั้นจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ ผู้มาติดต่อเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาและเป็นการสร้างภาพลักษณ์เป็นต้น¹⁸

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และจากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการหรือ การกระทำ (Performance) ไต่ ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

2) สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

¹⁸วราพรธม สันตสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, หน้า 134.

3) ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

4) ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ¹⁹

ยูกาวารรณ วรณวณิชย์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

1) บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตนและไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

2) บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงเรียน โรงแรม ฯลฯ

3) บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

4) บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย การให้แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ คนเพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

อาจกล่าวโดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้ในปัจจุบัน นักการตลาดพยายามนำเอาการให้บริการเข้ามาเสริมประโยชน์ประกอบกับการขายสินค้าของตน ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุตสาหกรรม หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ประกอบกับบางบริการอาจจะต้องใช้สินค้าเข้ามาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการ ทำให้การกำหนดส่วนประสมของสินค้าและบริการร่วมกับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในแง่ของการจัดการตลาด²⁰

เวปเบอร์ (Webber) อ้างอิงใน อรุณณี สุขแสงจันทร์ นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่มีค่านึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มี ความชอบพอใครเป็น

¹⁹ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547), หน้า 178.

²⁰ยูกาวารรณ วรณวณิชย์, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548), หน้า 112.

พิเศษ โดยสิ่งที่สำคัญ คือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน²¹

จอห์น มิลเลท (John D.Millett) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างทัดเทียม (Equitable services) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive services) เป็นการให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้เกียรติผู้รับบริการ มีน้ำใจไมตรี ยิ้มแย้มและทักทายเป็นกันเอง การบริการเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง ในขณะที่ให้บริการ หรือภายหลังจากที่รับบริการแล้ว การให้บริการที่ดีจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ

2.2.2 ลักษณะการให้บริการที่ดี

จำเริญ สุภาคำ กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายประการที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายอย่าง ไม่ว่าจะการบริการจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่

²¹อรุณณี สุขแสงจันทร์, “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินค้าของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา), 2550, หน้า 146.

วัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วย จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไมยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหน จนกว่าจะได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนนอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคนๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ซึ่งอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้น

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือ ก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไป หรือความต้องการด้านการบริการมีมาก ในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด²²

สุमित สัจญกร ได้กล่าวให้คำอธิบายคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1) จิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลาให้ความเอาใจใส่ สนใจ

²²จำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 122.

กับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรือเป็นงานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็เกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3) ความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน

5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลได้ ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำอาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายัง

สิ่งพิมพ์นี้เป็นสมบัติของห้องสมุด มจร.

ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่น ไม่สมควร

โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอบพระคุณ

ต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือ พันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7) มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ที่ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพึงพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจไม่ว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาอย่างรุนแรงย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยยึดถือนโยบายเดิม

9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ที่ทำงานบริการซึ่งเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดีไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ให้ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมมีการคิดคัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ผู้ที่มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10) มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกต จะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11) มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะมีการทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอลิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งนโยบายขายเกิดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการซึ่งต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่แนะนำเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายแตกต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้บริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความ พลังพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาของผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด²³

สรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการที่ดีนั้น ต้องเป็นการให้บริการที่ตอบสนองในทันทีต่อผู้มาใช้บริการ การให้บริการประชาชนต้องได้รับความสะดวก ความเสมอภาค มีความโปร่งใส มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการ และใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2.3 หลักการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง

กรมการปกครอง อธิบายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(บุคลากร)
 - 1) การแต่งกายที่ดี คือ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ
 - 2) มีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชนผู้มารับบริการ

²³ สุमित สัจฉกร, การพูดต่อชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สานธาร, 2546), หน้า 191.

3) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มาทำงานสาย และไม่กลับก่อนเวลา

- 4) ต้องซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
- 5) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
- 6) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
- 7) มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน
- 8) ให้การต้อนรับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- 9) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. อาคารสำนักงาน

1) งานที่บริการประชาชน สำนักงานควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร ใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวาง

2) สำนักงานควรมีแสงสว่างพออากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งชั้นตึ้งประตูหรือหน้าต่าง

3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4) การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

6) สำนักงาน ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดทำสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมจัดที่พักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

7) มีห้องสุขาที่สะอาด

3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ

3) ควรจัดให้มีตัวอย่างของคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกา ดินสอ ไม้บริการ

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน และมี

ความรู้ความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2) เจ้าหน้าที่ต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว เรื่องเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันของเขา จึงขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

3) ควรซักถามผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ประกอบการพิจารณา ควรใช้วาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

4) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

5) งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอรระหว่างดำเนินการ ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

6) ควรให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

7) การให้บริการควรจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

8) เจ้าหน้าที่ต้องควบคุมความรู้สึกตัวเองให้ได้ ซึ่งการทำงานที่ต้องติดต่อให้ประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด จะต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา คำพูด²⁴

กุลธน ธนาพงศธร ได้ให้ความเห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการอื่นๆ ต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

²⁴ กรมการปกครอง, การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 178.

3) ลักษณะเสมอภาค กล่าวคือ การบริการจะ ต้องให้ผู้รับบริการทุกคนได้รับอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษใดๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป²⁵

ชวงค์ ฉายะบุตร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้ บริการในเชิงรุก จะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ

(1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(2) พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) ต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration)

3) การให้บริการจะต้องสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ(Keen)จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

6) ความสุภาพอ่อนน้อม(Gentle) จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ

7) ความเสมอภาค(Equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

²⁵ กุลธน ธนาพงษ์ธร, การบริหารบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 4, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548), หน้า 214.

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน

(2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ²⁶

สุบิน สิงหนาท กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับหลักการให้บริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี ดังนี้

1) ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ บริการที่ผู้มารับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย²⁷

ซูวิทย์ รัตนพลแสนย์ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์ใช้เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการ ซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้

1) S : Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ นั่นก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่ทำได้สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God)

2) E : Expectation (ความคาดหวังของผู้รับบริการ) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขาก็มักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

(1) การให้บริการหลัก(Core Service) เป็นบริการที่ให้ได้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพักร้านอาหารต้องประกอบอาหารให้รับประทาน เป็นต้น

²⁶ ชวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : อาสาสมัคร กรมการปกครอง, 2536), หน้า 181.

²⁷ สุบิน สิงหนาท, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, หน้า 125.

(2) การให้การตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ที่เก่งๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าต้องมีห้องพักที่สะอาดใ้่นอน หรือถ้ามารับประทานอาหารที่ภัตตาคารคาดหวังว่าต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

(3) การให้บริการพิเศษที่เหนือความหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่าบริการเหนือเมฆ หรือ บริการที่เป็นเลิศ เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพ ใสใจ พุดจาดี มีไมตรีจิต หรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

3) R : Readiness (ความพร้อมในการให้บริการ) โดยทั่วไปแล้วสิ่งๆที่ผู้รับบริการมักปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม ก็คือ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนาน และความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่นอย่างเต็มใจใสใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่างๆ

4) V : Value (ความมีคุณค่าของการบริการ) การที่ผู้รับบริการได้รับรู้ว่าบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

5) I : Interest (ความสนใจต่อการบริการ) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและหาว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลายๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ สภพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดอนุญาตคนอื่นๆ อย่างสุภาพ

6) C : Courtesy (ความมีไมตรีจิตในการบริการ) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทเล็กๆ น้อยๆ เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

7) E : Efficiency (ประสิทธิภาพของการให้บริการ) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการการปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการ การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบาย และเป้าหมายขององค์การ²⁸

²⁸ ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, ศิลปะการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549), หน้า 125.

ดิยาภรณ์ อ่อนมั่นคง กล่าวว่า หลักการของการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้ว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัด จะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป²⁹

สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการต้องเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักการให้บริการ คือ การปฏิบัติตนต้องแต่งกายสุภาพให้เหมาะสมกาลเทศะ พุดจาสุภาพ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา และให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ประหยัด สะดวก รวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มารับบริการด้วยดี มีความสามัคคีหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และไม่แสดงมารยาทอันไม่เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ สำนักงานสะดวกต่อการติดต่อ กว้างขวางสามารถรองรับผู้มาขอรับบริการได้ มีน้ำดื่ม มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีห้องสุขาที่สะอาดไว้บริการ การจัดโต๊ะทำงานเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนย่อมได้รับการบริการก่อน และให้ความเป็นธรรมกับประชาชนผู้มาขอรับบริการเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ

²⁹ดิยาภรณ์ อ่อนมั่นคง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 220.

2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.4.1 ข้อมูลทั่วไปของอำเภอร้องคำ

อำเภอร้องคำ เขตที่รับผิดชอบมีพื้นที่ 82.137 ตร.กม. และจำนวนประชากร 21,580 คน ว่าการอำเภอร้องคำ ตั้งอยู่ที่บ้านศรีเมือง หมู่ที่ 13 ตำบลร้องคำ อำเภอร้องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ 38 กิโลเมตร³⁰

อำเภอร้องคำตั้งอยู่ทางทิศใต้ ของจังหวัดกาฬสินธุ์ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

อำเภอร้องคำแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 3 ตำบล 40 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ตำบลร้องคำ มี 13 หมู่บ้าน
2. ตำบลสามัคคี มี 15 หมู่บ้าน
3. ตำบลเหล่าอ้อย มี 12 หมู่บ้าน

2.4.2 การบริหารงานของที่ทำการปกครองอำเภอร้องคำ

การบริหารงานของที่ทำการปกครองอำเภอร้องคำ แบ่งออกเป็น

(1) ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับงานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการ และงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร งานการวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการงานโรงแรม อาวุธปืน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม งานการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสุตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

³⁰ที่ทำการปกครองอำเภอร้องคำ, (บรรยายสรุป, 2555), (อัดสำเนา).

งานศูนย์ดำรงธรรมการแก้ไขปัญหามีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

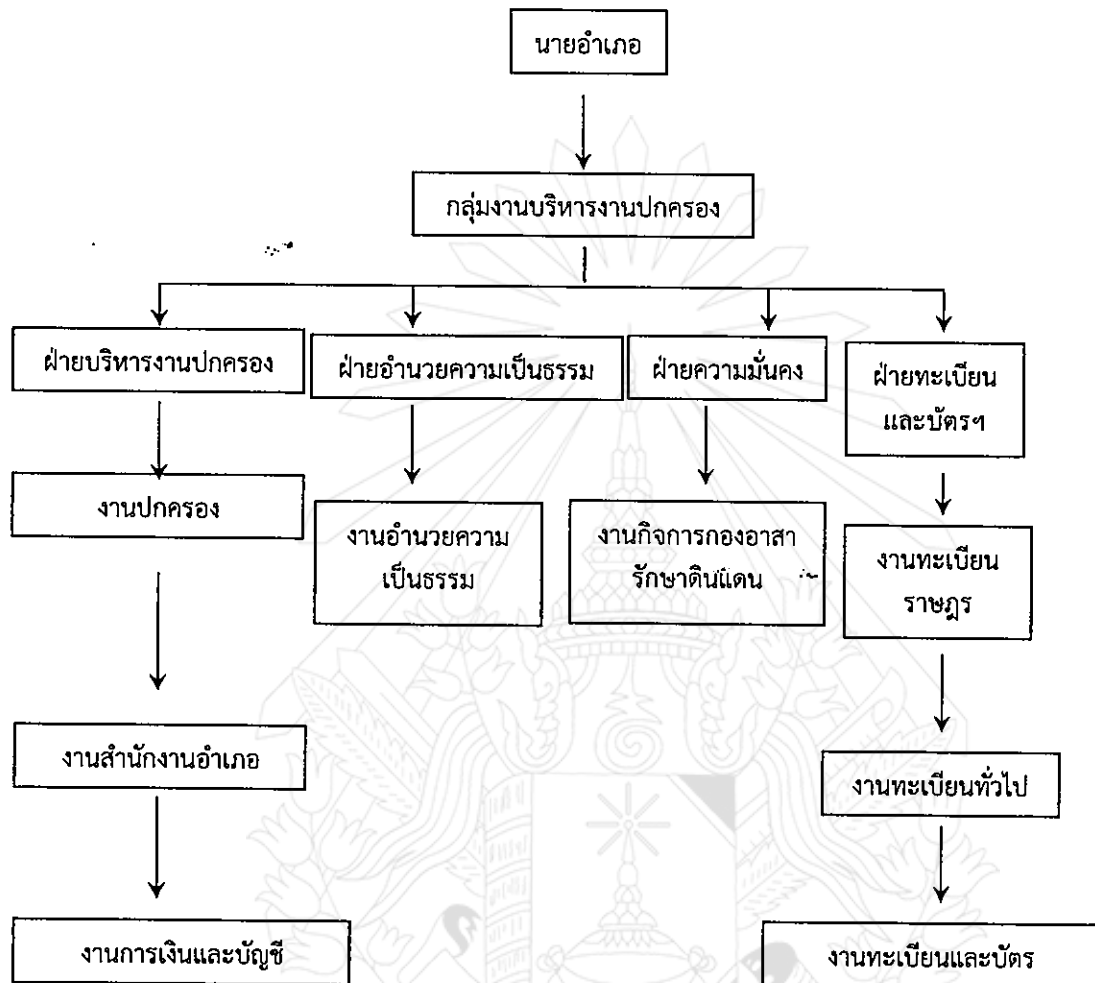
(2) ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบงาน เกี่ยวกับงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การอำนวยความสะดวก งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ การดูแลให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคทางกฎหมาย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การชั้นสูตรพลิกศพ การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท การเปรียบเทียบความแ่งในหน้าที่ของนายอำเภอ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น และงานอื่นๆ ได้รับมอบหมาย

(3) ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(4) ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป และการทะเบียนอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมายซึ่งมีโครงสร้างดังนี้³¹

³¹ ที่ทำการปกครองอำเภอ. (เอกสารประกอบบรรยายสรุป, 2555).

โครงสร้างการบริหารงาน ที่ทำการปกครองอำเภอร่องคำ



แผนภูมิที่ 2.1 โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอร่องคำ

สรุปได้ว่า ที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง งานการเงินและบัญชี งานธุรการ งานสถานบริการ 2) ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม 3) ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในการจัดระเบียบสังคม 4) ฝ่ายทะเบียนและบัตร ประกอบด้วย

ด้วยงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นงานบริการประชาชน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศตวรรษ อนันตกุล ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความรวดเร็วของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในแต่ละวันที่ได้รับการบริการ เมื่อจำแนกตามงานที่รับบริการ ซึ่งจำแนกเป็น 4 งาน ได้แก่ การทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา การทำบัตรกรณีบัตรหาย และการทำบัตรกรณีบิดาหรือมารดาเป็นคนต่างด้าว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามงานที่รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายในกำหนดเวลา และผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการ ที่ขอทำบัตรกรณีบัตรหาย³²

เสมอ ขึ้นประโคน ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนเทศบาลเมือง จังหวัดยโสธรพบว่า” พบว่า

1) ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,000-8,000 บาทต่อเดือน เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด และส่วนใหญ่มารับบริการ 1-3 ครั้ง

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ

³² ศตวรรษ อนันตกุล, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2542, 185 หน้า.

มากทุกด้าน ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ³³

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลลาไสย อำเภออมลลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้รับบริการโดยรวมจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภออมลลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

2) ผู้มารับบริการเพศชาย กับ เพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภออมลลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) สรุปผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจของสำนักทะเบียน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหาร คือ นายอำเภออมลลาไสย ให้ความสนใจและใส่ใจกับการให้บริการของประชาชนเป็นอย่างดี จนได้รับคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนมาตรฐาน ประจำปี 2546 และสำนักงานทะเบียนดีเด่นระดับประเทศ 2 ปีซ้อน (พ.ศ. 2545-2546) ส่งผลให้สำนักทะเบียนมีความพร้อม และมีการพัฒนาตลอดเวลา เช่น ที่ตั้งอาคารสะดวกต่อการติดต่อภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีความสะอาดเรียบร้อย³⁴

เจนจิรา จันทะพาหะ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัย พบว่า

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร และด้านปัญหาและการแก้ไข้ปัญหา

2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพหนอง ไม่แตกต่างกัน

³³ เสมอ ชื่นประโคน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง จังหวัดยโสธร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2550, 186 หน้า.

³⁴ แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน, “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลลาไสย อำเภออมลลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, 169 หน้า.

3) สำหรับข้อเสนอแนะในการบริการนั้น ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่นควรให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ³⁵

กฤษฎณา อุปลัมภ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลนครสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนส่วนใหญ่ได้เสนอปัญหา ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่สุภาพ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง และป้ายบอกสถานที่บางจุดไม่ชัดเจน เข้าใจยาก และได้เสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้ ควรมีการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่ ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรมีการจัดอบรมด้านเอกสารให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และควรมีการปรับปรุงป้ายบอกสถานที่บางจุดให้ชัดเจน และเข้าใจง่าย³⁶

พรทิพย์ จันทร์พิทักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตพระนครกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของฝ่ายทะเบียน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าน้อยที่สุด ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน รายด้านไม่แตกต่างกัน

³⁵เจนจิรา จันทะพาหะ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 178 หน้า.

³⁶กฤษฎณา อุปลัมภ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 100 หน้า.

ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของฝ่ายทะเบียนด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05³⁷

ภัทรพร ศิริพันธ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และการแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) ด้านระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์เครื่องมือใช้ที่ทันสมัย ความถูกต้องขอเอกสารและความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การจัดสัดส่วนพื้นที่ ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ นั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ และสถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีรูปภาพและเครื่องหมายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีป้ายที่บอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน³⁸

ศิริชตะ โสดาทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัย พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารบริการ³⁹

³⁷พรทิพย์ จันทรพิทักษ์, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนครกรุงเทพมหานคร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 118 หน้า.

³⁸ภัทรพร ศิริพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 192 หน้า.

³⁹ศิริชตะ โสดาทิพย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 192 หน้า.

ศรเพชร ทำชาพร ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลาและด้านการบริการอย่างพอเพียง ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน⁴⁰

นัฐสิยา ไวยการณ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน เช่นเดียวกัน ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก 2) ผลการทดลองสมมติฐานพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปทุมรัตน์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าเจ้าหน้าที่ควรจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อรอให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการให้ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจกฎระเบียบ ที่กำหนดทั้งรัฐบาลและเทศบาลกำหนด ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการให้สามารถมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานรองลงมาปฏิบัติหน้าที่แทนในฐานะนายทะเบียนได้⁴¹

⁴⁰ ศรเพชร ทำชาพร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552, 120 หน้า.

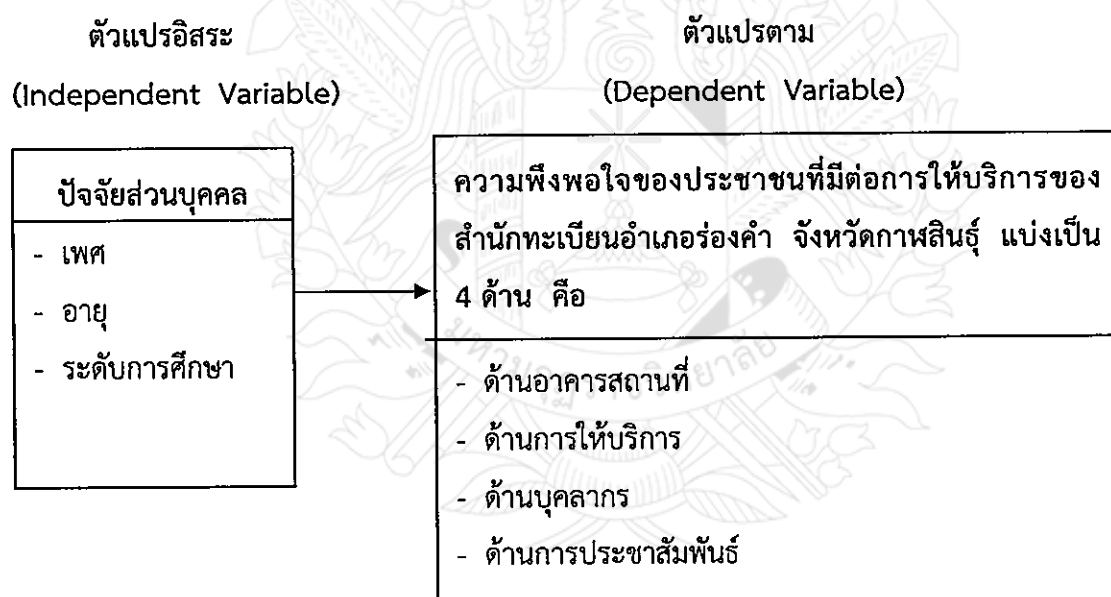
⁴¹ นัฐสิยา ไวยการณ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553, 118 หน้า.

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบไปด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่อย่างตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ดังคำที่ว่า รวดเร็ว ทันสมัย ประทับใจ ย่อมทำให้ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีความพึงพอใจ

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอากรอบแนวคิดจากหลักการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง⁴² มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์

โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุและระดับการศึกษา กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังทอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามภาพประกอบ ที่ 2.2 ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴² กรมการปกครอง, การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ, อ่างแล้ว หน้า 210.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) แบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชน ที่มาขอรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จำนวน 16,417 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จำนวน 16,417 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane¹ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แสดงวิธีคำนวณได้ดังนี้

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

¹ศรียงษ์ เสงาย, การวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : บุ๊คพอยท์, 2547), หน้า 146.

โดยกำหนดค่าดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (.05)

$$n = \frac{21,580}{1+21,580 (.05)^2}$$

$$n = \frac{21,580}{54}$$

$$n = 400 \quad \text{คน}$$

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจาก สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.3.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากประชาชนที่มาขอรับบริการงานที่สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน วันปฏิบัติราชการตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น.

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย โดยแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้เลือกตอบ 1 คำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านการให้บริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open- Ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และเพื่อนำมาบูรณาการและประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิด และปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไข เสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และถูกต้องของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามข้อ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างคำถามของเนื้อหา ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ในด้านภาษาที่ใช้ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 พระครูวรจิตตานุรักษ์

การศึกษา ศน.บ.(รัฐศาสตร์การปกครอง) รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

4.2 พระภิกษิตศ สุธธจิตโต

การศึกษา ศน.บ.(รัฐศาสตร์การปกครอง) รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ด้านระเบียบวิธีวิจัย

4.3 นายกัมปนาท กลิ่นศรีสุข

การศึกษา ศน.บ. (รัฐศาสตร์การปกครอง) เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาปรับปรุงแล้วนำเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชน ที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7. หาค่าอำนาจจำแนกความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี Item-Total Correlation โดยใช้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.25 ถึง 0.77 หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.97 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยถึงนายทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้

2) ประสานกับผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเก็บรวบรวม ข้อมูลครบถ้วนตามกำหนดเวลา

4) ภายหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละวัน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเกณฑ์การแปลงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นตัวเลขระดับคะแนน 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

| | | | |
|------------|-----|---|-------|
| มากที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| มาก | ให้ | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| น้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

สำหรับการพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

| | | | |
|------------------|-------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.51 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.51 - 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.51 - 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.51 - 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00 - 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ² |

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One -way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Different)

²รองศาสตราจารย์ ดร.สมชัย วงษ์นายะ และ รองศาสตราจารย์ ดร.ทวนทอง เขาวงกัรติพงศ์, เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2551), หน้า 229.

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage)

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

| | | |
|---|-----|----------------------|
| P | แทน | ค่าร้อยละ |
| f | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม |
| N | แทน | จำนวนประชากร |

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)

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

| | | |
|-----------|-----|-------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| $\sum x$ | แทน | ผลของคะแนนทั้งหมด |
| N | แทน | จำนวนตัวอย่าง |

3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

| | | |
|--------------|-----|-----------------------------------|
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| $\sum fx^2$ | แทน | ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ |
| $(\sum X)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง |
| N | แทน | จำนวนประชากร |

4) ค่า t-test การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

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

| | | |
|---------------------------------|-----|--|
| เมื่อ t | = | ค่า t-test โดยที่ df = n ₁ + n ₂ - 2 |
| \bar{X}_1, \bar{X}_2 | แทน | ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ |
| S_1^2, S_2^2 | แทน | ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ |
| n ₁ , n ₂ | แทน | จำนวนคะแนนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ |

5) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไป

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

F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน
MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และการศึกษา แตกต่างกัน
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัด
กาฬสินธุ์

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชาชนขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 16,417 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro
Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| SS | แทน | ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Squares) |
| df | แทน | ระดับขั้นของความอิสระ (Degree of Freedom) |
| t | แทน | สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญตามการแจกแจงแบบ t (t- Distribution) |

| | | |
|-----|-----|--|
| F | แทน | สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญตามการแจกแจงแบบ f (F- distribution) |
| Sig | แทน | ความน่าจะเป็นที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Probability) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุและระดับการศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ทหาร้อยละ(Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ทั้งภาพรวม รายด้าน และรายข้อ ใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านการให้บริการ
- 3) ด้านบุคลากร
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test, F- test (One-way ANOVA)

ตอนที่ 4 ลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านการให้บริการ
- 3) ด้านบุคลากร
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.1 – 4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 197 | 49.20 |
| หญิง | 203 | 50.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

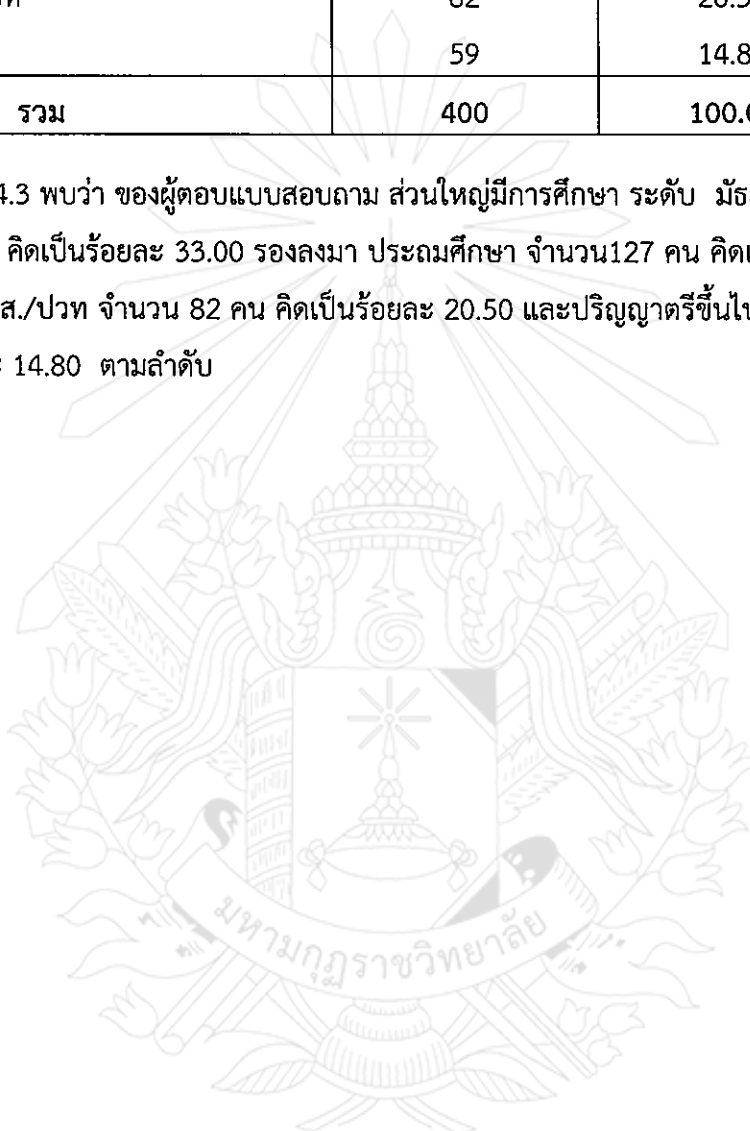
| ช่วงอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 36.50 |
| 30 – 45 ปี | 126 | 31.50 |
| 46 – 60 ปี | 66 | 16.50 |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 15.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 29 ปี มากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา 30-45 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 46-60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ 61 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา | 127 | 31.70 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 132 | 33.00 |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท | 82 | 20.50 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 59 | 14.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา ประถมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อนุปริญญา/ปวส./ปวท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.4 - 4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

| ด้านที่ | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---------|---|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | ด้านอาคารสถานที่ | 4.21 | 0.31 | มาก |
| 2. | ด้านการให้บริการ | 4.28 | 0.33 | มาก |
| 3. | ด้านบุคลากร | 4.18 | 0.31 | มาก |
| 4. | ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.11 | 0.30 | มาก |
| รวม | | 4.20 | 0.28 | มาก |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง สี่ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน
อาคารสถานที่

| ข้อที่ | ด้านอาคารสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|---|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | สำนักทะเบียนมีป้ายบอกทิศทาง สถานที่ติดต่องาน อย่างชัดเจน | 4.28 | 0.46 | มาก |
| 2. | เก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ | 4.29 | 0.45 | มาก |
| 3. | การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในสำนักงาน | 4.33 | 0.48 | มาก |
| 4. | มีการให้บริการน้ำดื่ม | 4.15 | 0.35 | มาก |
| 5. | ภายในสำนักงานมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทสะดวก | 4.37 | 0.48 | มาก |
| 6. | การจัดมุมที่อ่านหนังสือพิมพ์ อย่างเหมาะสม | 4.10 | 0.31 | มาก |
| 7. | ความสะอาดของห้องสุขา | 3.97 | 0.42 | มาก |
| รวม | | 4.21 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ข้อ5 ภายในสำนักงานมีแสง
สว่างและอากาศถ่ายเทสะดวก รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายใน
สำนักงาน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 7 ความสะอาดของห้องสุขา

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ

| ข้อที่ | ด้านการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.30 | 0.45 | มาก |
| 2. | ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับบริการแต่ละขั้นตอน | 4.15 | 0.35 | มาก |
| 3. | การจัดลำดับก่อน - หลังให้บริการ | 4.31 | 0.46 | มาก |
| 4. | เอกสารมีความถูกต้องชัดเจน | 4.31 | 0.46 | มาก |
| 5. | มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.48 | 0.50 | มาก |
| 6. | การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ | 4.17 | 0.37 | มาก |
| | รวม | 4.28 | 0.33 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 5 มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 การจัดลำดับก่อน-หลังให้บริการ และข้อ 4 เอกสารมีความถูกต้องชัดเจน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับบริการแต่ละขั้นตอน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร

| ข้อที่ | ด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|---|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.13 | 0.33 | มาก |
| 2. | เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ | 4.30 | 0.45 | มาก |
| 3. | การแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม | 4.24 | 0.42 | มาก |
| 4. | จำนวนบุคลากรให้บริการเหมาะสมเพียงพอ | 4.00 | 0.39 | มาก |
| 5. | ความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการ | 4.24 | 0.43 | มาก |
| 6. | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ | 4.20 | 0.40 | มาก |
| 7. | อุทิสเวลา และความต่อเนื่องของการให้บริการ | 4.20 | 0.39 | มาก |
| รวม | | 4.18 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากเจ็ดข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการรองลงมา ได้แก่ ข้อ 3 การแต่งกายมีความสุภาพและเหมาะสม ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 4 จำนวนบุคลากรให้บริการเหมาะสมเพียงพอ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์

| ข้อที่ | ด้านการประชาสัมพันธ์ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--------|---|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. | ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน | 4.09 | 0.30 | มาก |
| 2. | มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำต่าง ๆ | 4.10 | 0.30 | มาก |
| 3. | มีเอกสาร และป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง | 4.01 | 0.44 | มาก |
| 4. | มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ | 4.23 | 4.23 | มาก |
| 5. | มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน | 4.14 | 0.35 | มาก |
| รวม | | 4.11 | 0.30 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ข้อ 4 มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 5 มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 มีเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ
สำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test
ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ 4.9 – 4.32

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
โดยรวมจำแนกจำแนกตามเพศ

| เพศ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | 197 | 4.20 | 0.29 | มาก |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.27 | มาก |
| รวม | 400 | 4.20 | 0.28 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | 197 | 4.20 | 0.29 | 0.34 | 0.97 |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.27 | | |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามเพศ

| เพศ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | 197 | 4.20 | 0.29 | มาก |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.27 | มาก |
| รวม | 400 | 4.21 | 0.64 | มาก |

จากตารางที่ 4.11พบว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | 197 | 4.22 | 0.33 | 0.79 | 0.42 |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.94 | | |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | 197 | 4.27 | 0.34 | มาก |
| หญิง | 203 | 4.29 | 0.33 | มาก |
| รวม | 400 | 4.28 | 0.34 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอระนอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|--------|------|
| ชาย | 197 | 4.27 | 0.34 | - 0.63 | 0.52 |
| หญิง | 203 | 4.29 | 0.33 | | |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอระนอง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

| เพศ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | 197 | 4.17 | 0.32 | มาก |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.31 | มาก |
| รวม | 400 | 4.18 | 0.32 | มาก |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|-------|------|
| ชาย | 197 | 4.17 | 0.32 | -0.47 | 0.63 |
| หญิง | 203 | 4.19 | 0.31 | | |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

| เพศ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | 197 | 4.12 | 0.31 | มาก |
| หญิง | 203 | 4.10 | 0.29 | มาก |
| รวม | 400 | 4.11 | 0.30 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | 197 | 4.12 | 0.31 | 0.50 | 0.61 |
| หญิง | 203 | 4.10 | 0.29 | | |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอายุ

| ช่วงอายุ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 4.17 | 0.25 | มาก |
| 30 - 45 ปี | 126 | 4.20 | 0.29 | มาก |
| 46 - 60 ปี | 66 | 4.21 | 0.28 | มาก |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 4.22 | 0.33 | มาก |
| รวม | 400 | 4.20 | 0.28 | มาก |

จากตารางที่ 4.19 พบว่าประชาชนแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป 46-60 ปี 30-45 ปี และไม่เกิน 29 ปี

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig |
|------------------|-----|-------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 0.24 | 0.08 | 0.89 | 0.47 |
| ภายในกลุ่ม | 396 | 38.73 | 0.09 | | |
| รวม | 399 | 38.97 | | | |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

| ช่วงอายุ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 4.18 | 0.28 | มาก |
| 30 - 45 ปี | 126 | 4.20 | 0.32 | มาก |
| 46 - 60 ปี | 66 | 4.23 | 0.30 | มาก |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 4.25 | 0.35 | มาก |
| รวม | 400 | 4.21 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป 46-60 ปี อายุ 29-42 ปี 30-45 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 29 ปี

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.24 | 3 | 0.08 | 0.89 | 0.47 |
| ภายในกลุ่ม | 38.73 | 396 | 0.09 | | |
| รวม | 38.97 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ประชาชนมีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน การให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|------------------|-----------|-------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 4.26 | 0.322 | มาก |
| 30 – 45 ปี | 126 | 4.29 | 0.33 | มาก |
| 46 – 60 ปี | 66 | 4.29 | 0.34 | มาก |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 4.30 | 0.35 | มาก |
| รวม | 400 | 4.28 | 0.33 | มาก |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนัก ทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มี ความพึงพอใจในระดับมากทุกช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ 61 ปี ขึ้นไป 30-45 ปี 46-60 ปี และอายุไม่เกิน 29 ปี

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.07 | 3 | 0.02 | 0.18 | 0.87 |
| ภายในกลุ่ม | 44.90 | 396 | 0.11 | | |
| รวม | 44.98 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

| อายุ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 4.16 | 0.29 | มาก |
| 30 - 45 ปี | 126 | 4.18 | 0.31 | มาก |
| 46 - 60 ปี | 66 | 4.20 | 0.31 | มาก |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 4.21 | 0.35 | มาก |
| รวม | 400 | 4.18 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 61 ปีขึ้นไป 46-60 ปี 30-45 ปี และอายุไม่เกิน 29 ปี

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

| ส่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|----------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.18 | 3 | 0.06 | 0.60 | 0.61 |
| ภายในกลุ่ม | 39.58 | 396 | 0.10 | | |
| รวม | 39.76 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

| อายุ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ไม่เกิน 29 ปี | 146 | 4.09 | 0.27 | มาก |
| 30 - 45 ปี | 126 | 4.13 | 0.30 | มาก |
| 46 - 60 ปี | 66 | 4.11 | 0.30 | มาก |
| 61 ปีขึ้นไป | 62 | 4.13 | 0.37 | มาก |
| รวม | 400 | 4.11 | 0.30 | มาก |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามช่วงอายุพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาทุกช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ 30-45 ปี ตั้งแต่ 61ปีขึ้นไป 46-60 ปี และช่วงอายุไม่เกิน 29 ปี

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.12 | 3 | 0.04 | 0.43 | 0.72 |
| ภายในกลุ่ม | 37.53 | 396 | 0.09 | | |
| รวม | 37.65 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ประถมศึกษา | 146 | 4.20 | 0.28 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 126 | 4.21 | 0.27 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส./ ปวท. | 66 | 4.14 | 0.22 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 62 | 4.24 | 0.36 | มาก |
| รวม | 400 | 4.20 | 0.28 | มาก |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.35 | 3 | 0.11 | 1.38 | 0.22 |
| ภายในกลุ่ม | 32.15 | 396 | 0.08 | | |
| รวม | 32.50 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{x} | S.D. | แปลผล |
| ประถมศึกษา | 127 | 4.22 | 0.31 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 132 | 4.22 | 0.30 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส./ ปวท. | 82 | 4.14 | 0.24 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 59 | 4.24 | 0.38 | มาก |
| รวม | 400 | 4.21 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.52 | 3 | 0.15 | 1.67 | 0.18 |
| ภายในกลุ่ม | 39.23 | 396 | 0.09 | | |
| รวม | 39.76 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ประถมศึกษา | 127 | 4.28 | 0.32 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 132 | 4.29 | 0.34 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส./ ปวท. | 82 | 4.23 | 0.28 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 59 | 4.32 | 0.38 | มาก |
| รวม | 400 | 4.28 | 0.33 | มาก |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนแต่ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.29 | 3 | 0.09 | 0.85 | 0.46 |
| ภายในกลุ่ม | 44.69 | 396 | 0.11 | | |
| รวม | 44.98 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ประถมศึกษา | 127 | 4.18 | 0.32 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 132 | 4.20 | 0.31 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส./ ปวท. | 82 | 4.12 | 0.25 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 59 | 4.23 | 0.37 | มาก |
| รวม | 400 | 4.18 | 0.31 | มาก |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.52 | 3 | 0.17 | 1.89 | 0.15 |
| ภายในกลุ่ม | 39.23 | 396 | 0.09 | | |
| รวม | 39.76 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------|-------|
| | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ประถมศึกษา | 127 | 4.09 | 0.30 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 132 | 4.10 | 0.30 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส./ ปวท. | 82 | 4.01 | 0.44 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 59 | 4.23 | 0.42 | มาก |
| รวม | 400 | 4.14 | 0.35 | มาก |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกระดับการศึกษา ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปริญญาตรีขึ้นไป มัธยมศึกษา/ปวช. ประถมศึกษา และอนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.26 | 3 | 0.08 | 0.89 | 0.42 |
| ภายในกลุ่ม | 37.39 | 396 | 0.09 | | |
| รวม | 37.65 | 399 | | | |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--|---------|
| 1. ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องสุขาให้มากขึ้น | 29 |
| 2. ควรติดไฟห้องน้ำเพราะห้องน้ำเล็กและมีมืด | 13 |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้อาคารสถานที่ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาค่า คือ ควรดูแลรักษาความสะอาดห้องสุขาให้มากขึ้น ควรติดไฟห้องน้ำเพราะห้องน้ำเล็กและมีมืด

ตารางที่ 4.40 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--|---------|
| 1. ควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ | 20 |
| 2. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ | 11 |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาค่า คือ ควรลดขั้นตอนและผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ และควรควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.41 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|---|---------|
| 1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ | 25 |
| 2. การแต่งกายควรกำหนดแบบฟอร์มเดียวกันตามวันจากวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ | 7 |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และการแต่งกายควรกำหนดแบบฟอร์มเดียวกันตามวันจากวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตารางที่ 4.42 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|---|---------|
| 1. ควรมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานทะเบียน | 15 |
| 2. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง | 10 |
| 3. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน | 6 |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำ คือ ควรมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานทะเบียน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และควรมีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

โดยสรุป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เรียงจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ ควรดูแลรักษาความสะอาดของห้องสุขาให้มากขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่าง อิสระ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่องอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการรองสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 มีอายุไม่เกิน 29 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และมีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อ พบว่า

1) ด้านการให้บริการ พบ ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหกข้อ ข้อ 5 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

2) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งเจ็ดข้อ ข้อ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ความสะอาดของห้องสุขา

3) ด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งเจ็ดข้อ ข้อ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 จำนวนบุคลากรให้บริการ

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรองคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งห้าข้อโดย ข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 มีเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา สรุปดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่าประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงจากความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือควรดูแลรักษาความสะอาดของห้องสุขาให้มากขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และควรลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญ เห็นควรนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้บริการประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประกอบกับสำนักทะเบียนอำเภอ ร่องคำ ตั้งอยู่ชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอร่องคำ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนประกอบด้วย 3 งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งทั้ง 3 งานนี้ อยู่ในห้อง เดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเวลาซักถามประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องที่ขอรับ บริการนั้น ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่มีความคล่องและรวดเร็วในการให้บริการ จาก เหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุทำให้การให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา นิวัฒนากุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนขอกระทรวง มหาดไทย : ศึกษากรณีงานทะเบียน ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร ศิริพันธ์ ได้ ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน อำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา อุปลัมภ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี พิมพ์ศิริ ได้ ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชน อเนกประสงค์ (Smart Card) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการรับบริการออกบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 อธิบายรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ ตั้งของสำนักงานเหมาะสม ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความ สะดวกสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ ได้จัดห้องบริการประชาชนชั้นล่างของที่ว่าการอำเภอร่องคำ ซึ่ง

เป็นที่บริการประชาชน จำนวน 3 งาน อยู่ห้องเดียวกัน คืองานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรเพชร ทำชาพร ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีข้อเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ภายในสำนักงานมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ ได้มีการปรับภูมิทัศน์ทั้งในและบริเวณรอบสำนักทะเบียนให้สวยงามและเป็นระเบียบ ทำให้ภายในสำนักทะเบียนมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทสะดวก บรรยากาศดี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 สะอาดของห้องสุขา แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำมีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวนมาก แต่มีนักการภารโรงที่ดูแลรักษาความสะอาดอยู่คนเดียวทำการดูรักษาความสะอาดไม่

2) ด้านการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานทุกคน และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา อุปถัมภ์ ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 5 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าตัวแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ รัชยา กุลวินิช ไชยพันธ์ ที่ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

3) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองกำแพงเพชร กภาพสินธุ์ว่า การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ทำให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millett) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างทัดเทียม (Equitable services) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) เป็นการให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกำแพงเพชร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ยึดหลักการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวอำลาด้วยมิตรไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน ที่ได้วิจัยเรื่อง การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีข้อเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่ยึดหลักการให้บริการของกรมการปกครอง ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่งกายสุภาพ รับทราบและแก้ไขปัญหา กล่าวอำลาด้วยมิตรไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรมการปกครอง อธิบายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอ

ภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชน ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. การปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(บุคลากร)

- 1) การแต่งกายที่ดี คือ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ
- 2) มีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชนผู้มารับบริการ
- 3) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มาทำงานสาย และไม่กลับก่อนเวลา
- 4) ต้องซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
- 5) มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
- 6) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความอุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
- 7) มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชน
- 8) ให้การต้อนรับประชาชนที่มาขอรับบริการ
- 9) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 จำนวนบุคลากรให้บริการเหมาะสมเพียงพอ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานน้อยทำให้การบริการช้า ดังนั้นคุณภาพของงานและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ รัชยา กุลวิเศษชัยนันท์ ที่ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

3) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราพร ศิริพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก

ทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีข้อเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ ได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ทำให้การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่ได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการประชาชน จึงทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรเพชร ทำชาพร ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการบริการ

5.2.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ กาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และการศึกษาแตกต่างกัน

1) เพศ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน คือ เพศชายและเพศหญิง เมื่อมาใช้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ แล้วได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น ด้านอาคารสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแก่ประชาชนที่เป็นเพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทั้งเพศชาย เพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ เท่าเทียมกัน และด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารเท่าเทียมกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี พิมพ์ศิริ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Cars) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

2) อายุ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน คือ ช่วงอายุไม่เกิน 29 ปี อายุ 30 -45 ปี อายุ 46 – 60 ปี และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน เมื่อมาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ด้านอาคารสถานที่ พบว่า มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานและระยะเวลาในการรอรับบริการเท่าเทียมกัน ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ทุกกลุ่มอายุเท่าเทียมกัน และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การติดต่อประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุเท่าเทียมกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐลียา ไวยการณ ที่ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลพุมรัตน์ อำเภอพุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลพุมรัตน์ อำเภอพุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” อยู่ในระดับมาก

3) ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. และปริญญาตรีขึ้นไป เมื่อมาใช้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ แล้วได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น ด้านอาคารสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทุกระดับการศึกษา อย่างเท่าเทียมกัน ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษา เท่าเทียมกัน และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารเท่าเทียมกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ ศรีเพชร ทำชาพร ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี พิมพ์ศิริ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนเอกประสงค์ (Smart Cars) ของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความความพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการวิจัย 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับปรุงให้การบริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจ และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เสนอแนะโดยรวม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในสำนักงาน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ความสะอาดของห้องสุขา ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงควรรักษาคุณภาพมาตรฐานไว้และพัฒนาส่วนที่ยังขาดตกบกพร่องให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

3) ด้านการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 5 มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยให้บริการ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในสำนักงาน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับบริการแต่ละขั้นตอน ซึ่งค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 จำนวนบุคลากรให้บริการเหมาะสมเพียงพอ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้ที่มารับมาบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

5) ด้านประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนัก

ทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 4 มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานด้านนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 มีเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรรักษามาตรฐานไว้ และพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ น้อยสุดได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- การปกครอง,กรม. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2546.
- กิตติมา ปรีดีถก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2539.
- กุลธน ธนาพงษ์ธร. การบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2548.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร : อาสาดินแดน กรมการปกครอง, 2536.
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540
- บุญเรือง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541
- ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงแดด,
2540.
- ยุภาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนาน
มีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, 2546.
- ล้วน สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ศรีพงษ์ เสาภาย. การวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บุ๊คพอยท์, 2547.
- ศักดิ์ชัย สุรกิจบวร. ทฤษฎีและการปฏิบัติทางจิตวิทยาสังคม. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร,
2542.
- ส่งศรี ชมพูนุท. การวิจัย. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2549.
- สมชัย วงษ์นายะ,รศ.ดร. และ ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์,รศ.ดร. เอกสารประกอบการสอนวิชาการ
วิจัย. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2551.
- สันติสุข ไชยมงคล. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2543.

สิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, 2544.

สุमित สัจจนกร. การพูดต่อชุมชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สานธาร, 2546.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

พรทิพย์ จันทรพิทักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนครกรุงเทพมหานคร”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

กฤษณา อุปลัมภ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ”. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

เจนจิรา จันทพาหะ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

จำเริญ สุภาคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

ศรเพชร ทำชาพร. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.

นัฐสิยา ไวยการณ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

ติยากร อ่อนมั่นคง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโคกพระเจดีย์ อำเภอนครชัยศรีจังหวัดนครปฐม”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

- บุรี ทิพนัส. “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2549.
- มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ภณิดา ชัยปัญญา. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรีโครงการสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- ภัทรพร ศิริพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2545.
- วราพรรณ สันต์สนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไทย กรุงเทพมหานคร”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- ศตวรรษ อันตะกู่. “ความพึงพอใจของผู้รับงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- ศิริรัชตะ ดาทิพย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551.
- สุบิน สิงหนาท. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2550.
- สุมนา ณ นคร. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, 2551.

เสมอ ชื่นประโคน. “ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

3. เอกสารอื่นที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

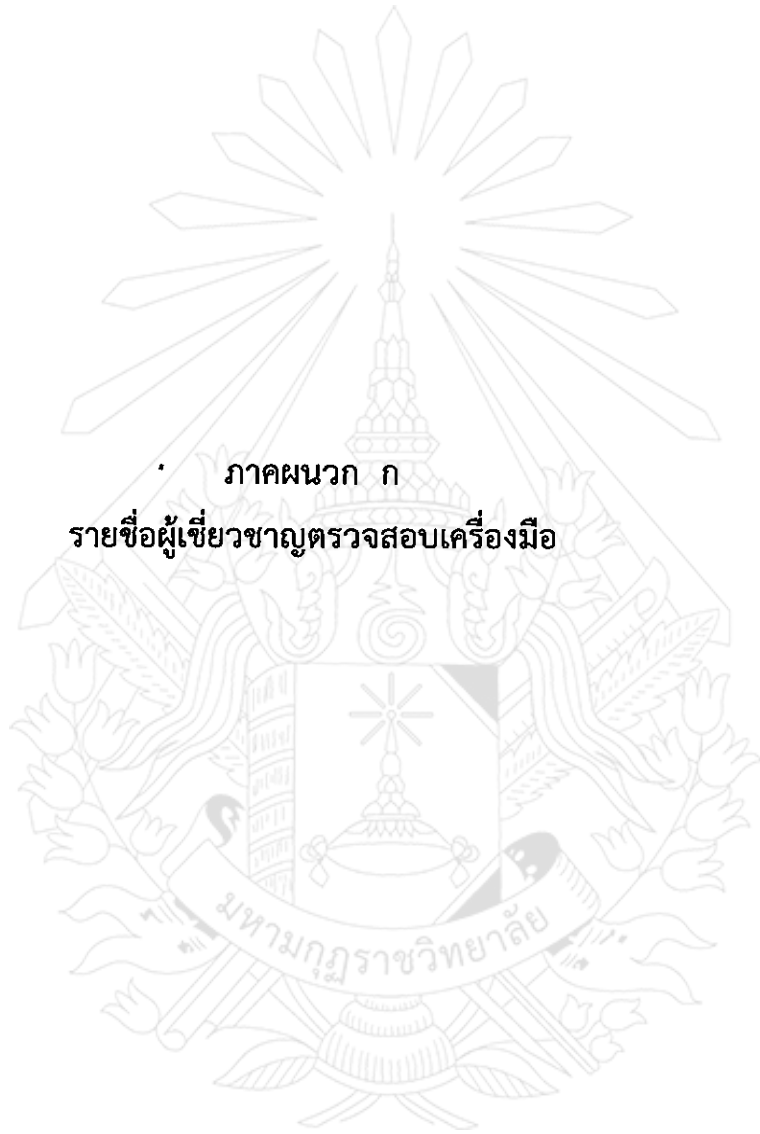
ที่ทำการปกครองอำเภอร่องคำ, (บรรยายสรุป, 2555), (อัดสำเนา).





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. พระครูวรจิตตานุรักษ์

การศึกษา

ศน.บ. (รัฐศาสตรการปกครอง)

รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์พิเศษวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2. พระกษิติส สุทธิจิตโต

การศึกษา

ศน.บ. (รัฐศาสตรการปกครอง)

รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์พิเศษวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย

3. นายกัมปนาท กลิ่นศรีสุข

การศึกษา

ศน.บ. (รัฐศาสตรการปกครอง)

ตำแหน่งปัจจุบัน

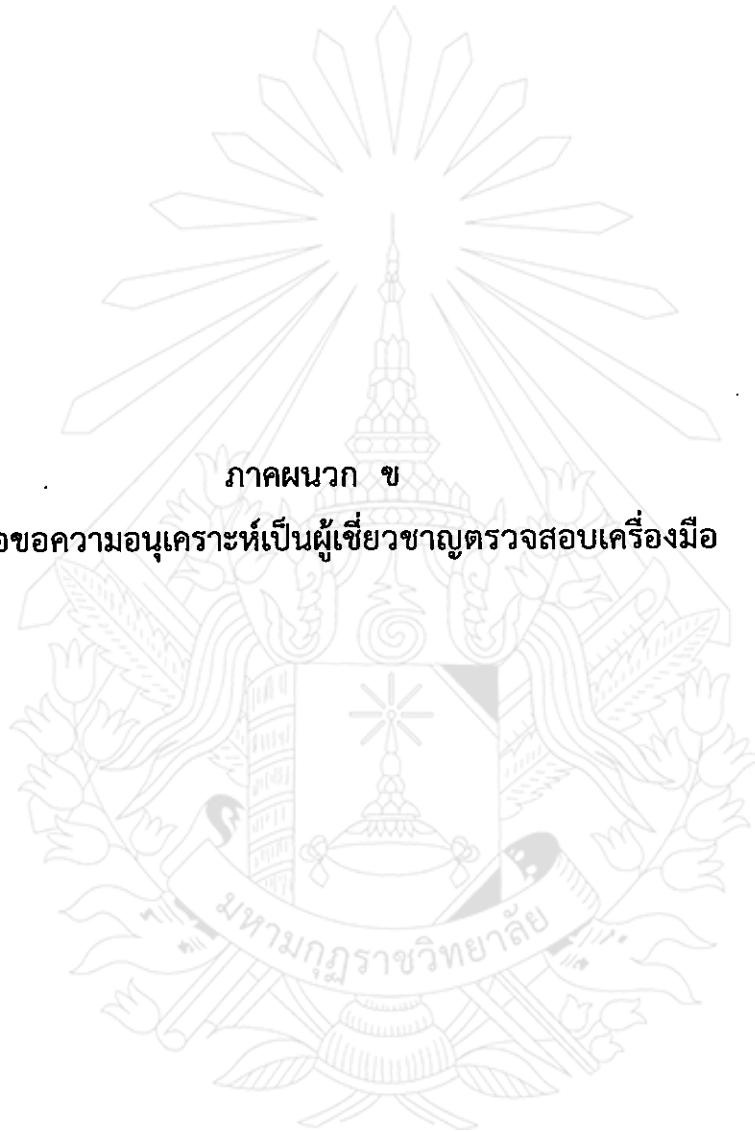
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ที่ ศธ ๖๐๒๐ (๔.๓) / ๖๕๐๓

วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร/เรียน พระครูวิจิตรวิจิตรกิจ

ด้วย นางสาวอัมพวัล อันทนบุตร นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอกความอนุเคราะห์ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพร/เรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เช่นเคย ขอนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อัมพวัล
อ.อัมพวัล อันทนบุตร
(พระครูวิจิตรวิจิตรกิจ)

เจริญพร

พระปริยัติสารเวทย์
(พระปริยัติสารเวทย์)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๘๑ - ๕๓๘๓, โทรสาร ๐-๕๓๘๑-๕๘๕๕



ที่ ศธ ๖๐๒๐ (๔.๓) / ว ๕๖๓

วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร/เรียน พระภิกษิตี สุทฺถจิตฺโต

ด้วย นางสาวอัมพวัล อันทบุตร นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอกความอนุเคราะห์ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพร/เรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เช่นเคย ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร


(พระปริยัติสารเวที)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐ - ๔๓๘๑ - ๕๓๘๓, โทรสาร ๐ - ๔๓๘๑ - ๕๔๕๕



ที่ ศธ ๖๐๒๐ (๔.๓) / ว ๕๐๓

วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร/เรียน นายกัมปนาท กลิ่นศรีสุข ปลัดอำเภอ

ด้วย นางสาวอัมพวัล อันทรบุตร นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

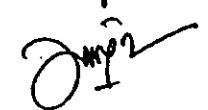
ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพร/เรียนมาเพื่อทราบและพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เช่นเคย ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร


(พระปริยัติสารเวท)

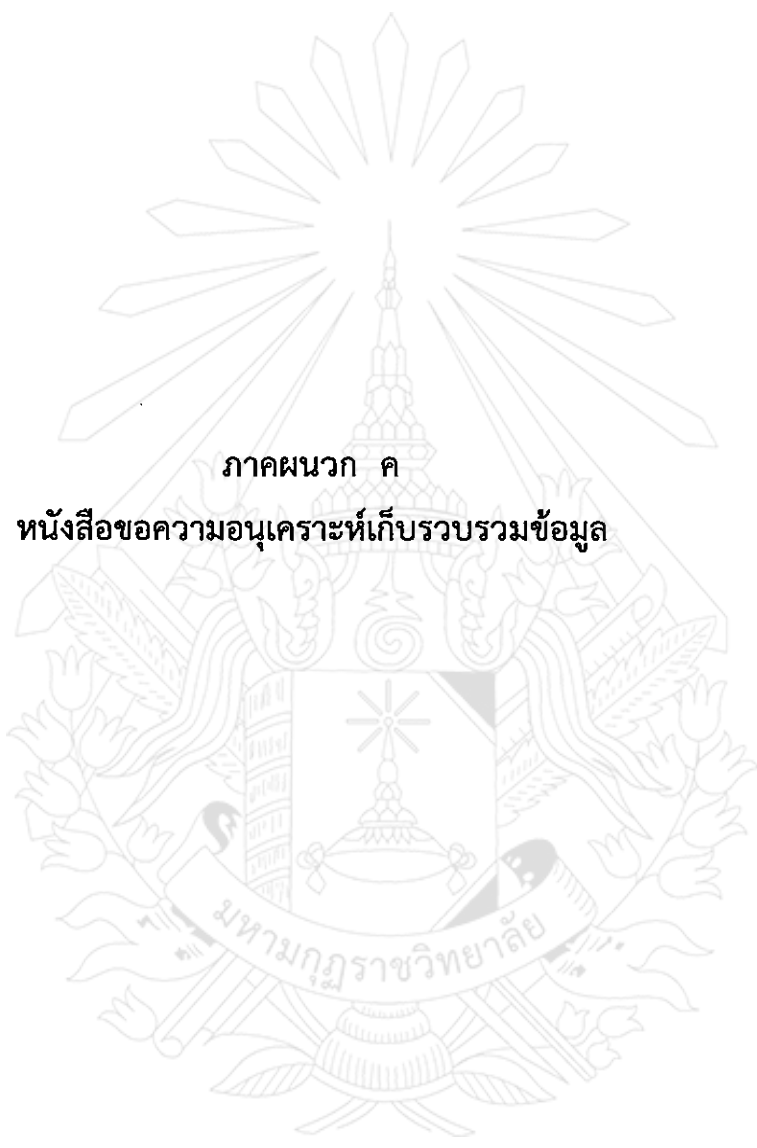
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

ยินดีเป็นผู้ใช้ของ


สำนักงานศูนย์การศึกษานิตินิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๘๑ - ๕๓๘๓, โทรสาร ๐-๕๓๘๑-๕๘๕๕

(นายกัมปนาท กลิ่นศรีสุข)
ปลัดอำเภอ
12 ม. 55



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ขอให้โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบครบทุกข้อ เพราะจะทำให้ผลการวิจัยสมบูรณ์และมีคุณค่าสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาเป็นความลับ และจะใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้โดยเสนอผลการวิจัยในภาพรวมซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่านหรือการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ราชการของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์

นางสาวอัมพวัล อันทรบุตร

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ที่หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและกรอกข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 29 ปี

() อายุ 30 - 45 ปี

() อายุ 46 - 60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

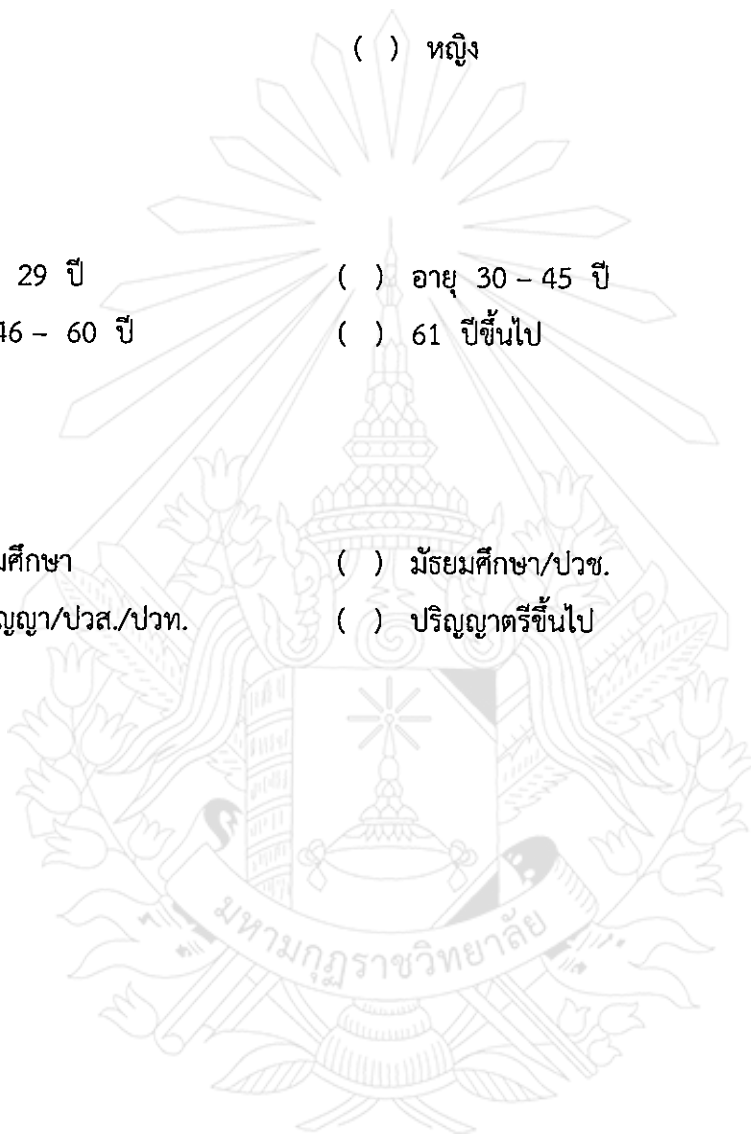
3. การศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

() ปริญญาตรีขึ้นไป



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านอาคารสถานที่ | | | | | |
| 1. สำนักทะเบียนมีป้ายบอกทิศทาง สถานที่ติดต่องานอย่างชัดเจนเพียงใด | | | | | |
| 2. มีเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงใด | | | | | |
| 3. การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในสำนักงาน | | | | | |
| 4. มีน้ำดื่มบริการเพียงพอเพียงใด | | | | | |
| 5. ภายในสำนักงานมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทสะดวกเพียงใด | | | | | |
| 6. การจัดมุมที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีความเหมาะสมเพียงใด | | | | | |
| 7. ห้องสุขามีความสะอาดมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| ด้านการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว เหมาะสม | | | | | |
| 2. ความสะดวก รวดเร็วที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน | | | | | |
| 3. การจัดลำดับก่อน - หลังให้บริการเพียงใด | | | | | |
| 4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | | | | | |
| 5. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัดกาฬสินธุ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านบุคลากร | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เพียงใด | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม เพียงใด | | | | | |
| 4. จำนวนบุคลากรให้บริการเหมาะสมเพียงพอเพียงใด | | | | | |
| 5. ความกระตือรือร้นเต็มใจในการบริการเพียงใด | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพียงใด | | | | | |
| 7. อุทิศเวลา และความต่อเนื่องของการให้บริการ เพียงใด | | | | | |
| ด้านการประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 1. ป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงใด | | | | | |
| 2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำต่างๆ เพียงใด | | | | | |
| 3. เอกสาร และป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง เพียงใด | | | | | |
| 4. มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เพียงใด | | | | | |
| 5. มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานงานอย่างชัดเจนเพียงใด | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังน้อย จังหวัด
กาฬสินธุ์

1. ด้านอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

3. ด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



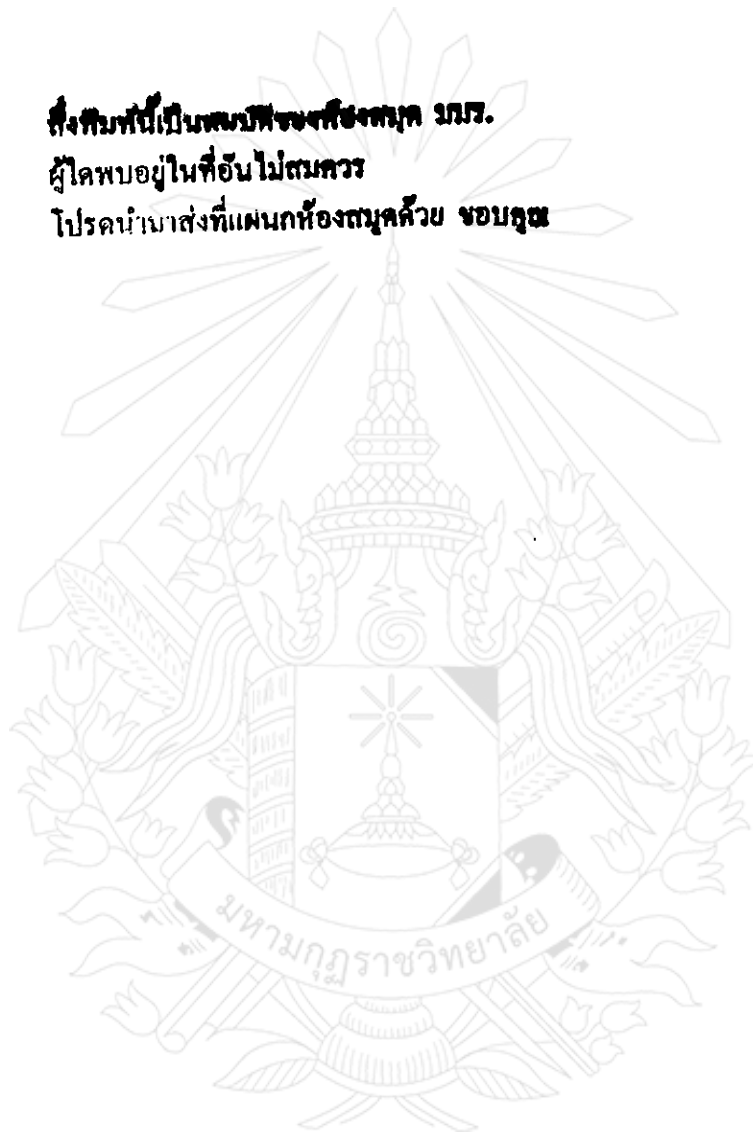
ตารางภาคผนวก ง ผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

| ข้อ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance If Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. | 101.50 | 64.74 | .733 | .973 |
| 2. | 101.50 | 64.74 | .733 | .973 |
| 3. | 101.53 | 64.87 | .749 | .973 |
| 4. | 101.53 | 64.18 | .853 | .972 |
| 5. | 101.46 | 64.32 | .763 | .972 |
| 6. | 101.60 | 64.45 | .929 | .973 |
| 7. | 101.83 | 65.24 | .562 | .975 |
| 8. | 101.46 | 64.11 | .792 | .973 |
| 9. | 101.53 | 64.18 | .853 | .972 |
| 10. | 101.50 | 63.70 | .883 | .972 |
| 11. | 101.50 | 63.70 | .883 | .972 |
| 12. | 101.93 | 68.75 | .215 | .976 |
| 13. | 101.56 | 64.18 | .905 | .972 |
| 14. | 101.56 | 64.11 | .916 | .972 |
| 15. | 101.46 | 63.77 | .841 | .972 |
| 16. | 101.50 | 63.70 | .883 | .972 |
| 17. | 101.73 | 66.20 | .576 | .974 |
| 18. | 101.43 | 64.66 | .694 | .974 |
| 19. | 101.56 | 64.18 | .905 | .972 |
| 20. | 101.63 | 66.03 | .729 | .973 |
| 21. | 101.67 | 66.36 | .763 | .973 |
| 22. | 101.60 | 64.45 | .929 | .972 |
| 23. | 101.63 | 64.30 | .826 | .973 |
| 24. | 101.46 | 64.30 | .677 | .974 |
| 25. | 101.66 | 66.36 | .763 | .973 |

Reliability Coefficients

| | | |
|------------|---|-----|
| N of Cases | = | 30 |
| N of Items | = | 25 |
| Alpha | = | .97 |

ซึ่งพิมพ์นี้เป็นฉบับที่ของหอสมุด มจร.
ผู้ใดพบอยู่ในที่อื่นไม่สมควร
โปรดนำมาส่งที่แผนกห้องสมุดด้วย ขอขอบคุณ





ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวอัมพวัล อินทรบุตร
- วัน เดือน ปี เกิด : 7 พฤษภาคม 2517
- ภูมิลำเนา : 26 หมู่ที่ 5 บ้านหนองแขง ตำบลสำราญ อำเภอคำม่วง
จังหวัดกาฬสินธุ์
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 97 หมู่ที่ 13 บ้านศรีเมือง ตำบลร่องคำ อำเภอร่องคำ
จังหวัดกาฬสินธุ์
- การศึกษา
- พ.ศ.2539 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร
- พ.ศ.2542 : ค.บ.(ครุศาสตรบัณฑิต) สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
- พ.ศ. 2546- ปัจจุบัน : รับราชการในตำแหน่งเจ้าพนักงานทะเบียน
สำนักงานเทศบาลตำบลร่องคำ อำเภอร่องคำ จังหวัดกาฬสินธุ์

หนังสืออ้างอิง
(REFERNCE BOOK)
ให้ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น