



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหาดขาม จังหวัดเชียงใหม่

แฉ่งแก้ว ขาวเงิน

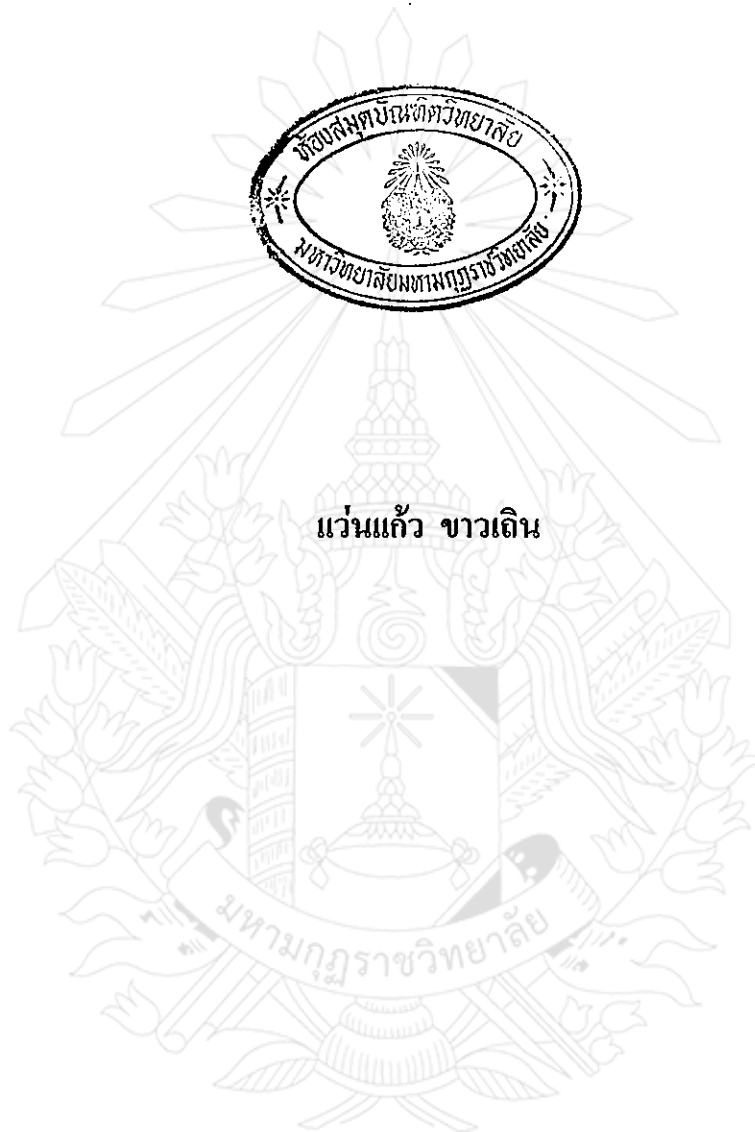
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

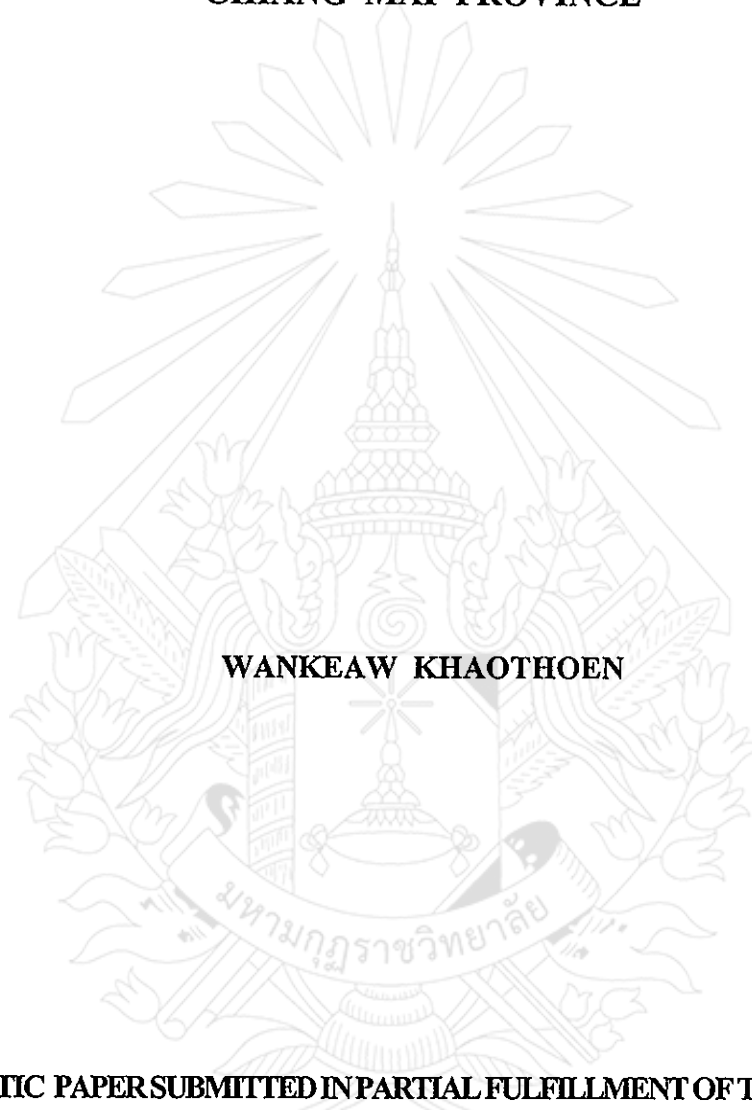
พุทธศักราช 2551

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2551

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF BIRTH
RECORD AND IDENTIFICATION CARD SECTION,
REGISTRATION OFFICE HANG DONG DISTRICT,
CHIANG MAI PROVINCE**

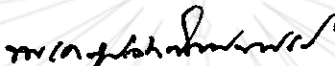


WANKEAW KHAOTHOEN

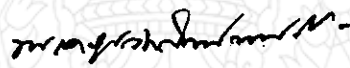
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2551 (2008)**

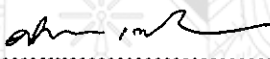
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและ
บัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : นางแวนแก้ว ขาวเงิน
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ศุภกฤษ เมธิ์โลกพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระปลัด บุญธรรม บุญธรรมโม


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาคามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดดัมพ์พิพัฒน์วิริยาจารย์)

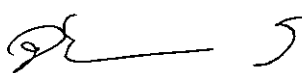
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดดัมพ์พิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ศุภกฤษ เมธิ์โลกพงษ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พระปลัด บุญธรรม บุญธรรมโม)


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


..... กรรมการ
(ดร. จันทนา สุทธิจारी)

อธิการบดีของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : **People's Satisfaction towards the Service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province**

Student's Name : **Mrs. Wankeaw Khaothoen**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Supakrit Metheepokpong**

Co-Advisor : **Phrapalad Boontham Puññadhammo**

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

P. Sarpipattanaviriyajarn
..... **Dean of Graduate School**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sarpipattanaviriyajarn
..... **Chairman**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Supakrit Metheepokpong
..... **Advisor**
(Dr. Supakrit Metheepokpong)

Phrapalad Boontham Puññadhammo
..... **Co-Advisor**
(Phrapalad Boontham Puññadhammo)

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

Jantana Suttijaree
..... **Member**
(Dr. Jantana Suttijaree)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: นางแว่นแก้ว ขาวเงิน
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ศุภกฤษ เมธีโศกพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: พระปลัด บุญธรรม บุญญะมโอม
ปีการศึกษา	: 2551

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางของเครจซ์และมอร์แกน จากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการงาน ในเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 415 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา ชาย-หญิง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า

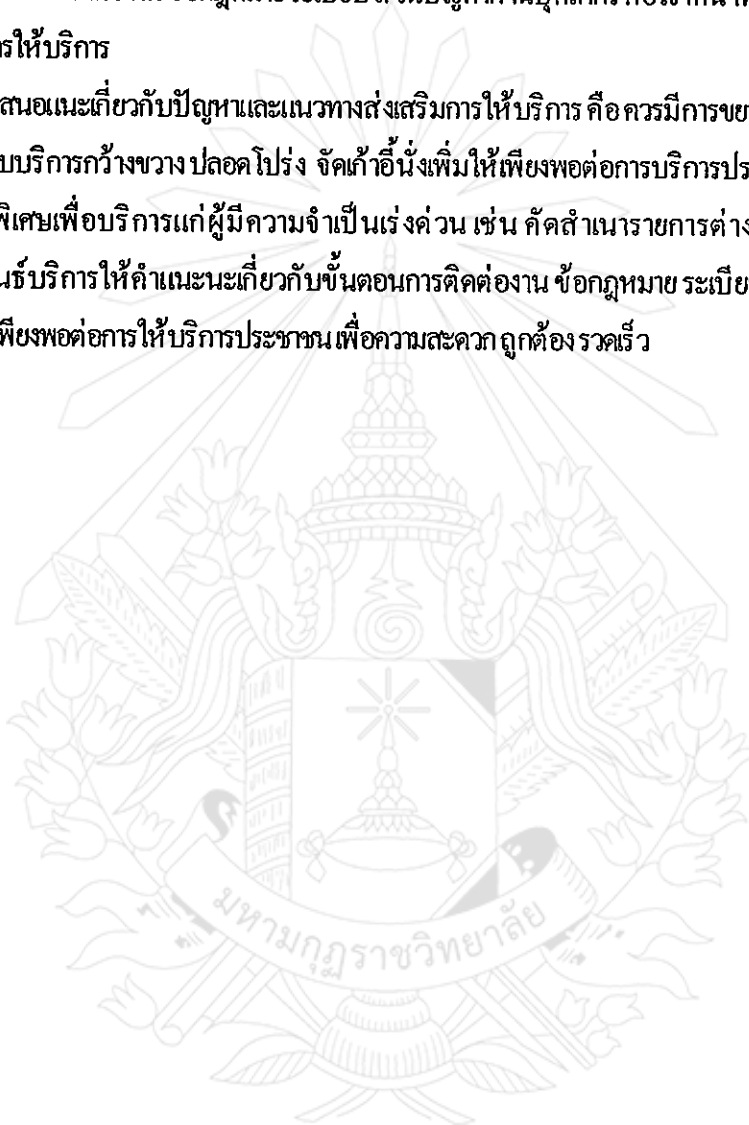
ผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านจากค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือ ปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการของฝ่ายทะเบียนบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางคง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ คือ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ อบอุ่นเกินไปสำหรับผู้มารับบริการมีน้อย ปัญหาด้านการบริการ คือการบริการมีความล่าช้า รอนาน ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกาน ข้อกฎหมาย ระเบียบ ส่วนปัญหาด้านบุคลากร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการ คือควรมีการขยายสถานที่ ปรับปรุงให้พื้นที่ของผู้รับบริการกว้างขวาง ปลอดภัย จัดเก้าอี้นั่งเพิ่มให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน ควรมีการเสริมช่องบริการพิเศษเพื่อบริการแก่ผู้ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น คัดค้านรายการต่าง ๆ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกาน ข้อกฎหมาย ระเบียบ และเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว



Thematic Title : **People's Satisfaction towards the Service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province**

Student's Name : **Mrs. Wankeaw Khaothoen**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Supakrit Metheepokpong**

Co-Advisor : **Phrapalad Boontham Puññadhammo**

Academic Year : **B.E. 2551 (2008)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were 1) to study people's satisfaction towards the service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province, 2) to compare the people's satisfaction towards the service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province, classified by personal factors, and 3) to study suggestions on the problems and ways to support the public service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province. For this research the size of sampling subjects was determined from the krajeic and Morgan tables of the 415 people who came using of in August, 2551, from whom 200 samples were selected by means of male-female quota sampling. Tools for data collection were questionnaires with five-level scale; statistics used in the research comprised frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and F-test.

The research findings were as follows:

The users of service of the birth record and identification card section were satisfied at high level when considering from mean in the three aspects: in aspect of personnel at high level, in aspect of the service at high level, in aspect of environment and material supply at medium level.

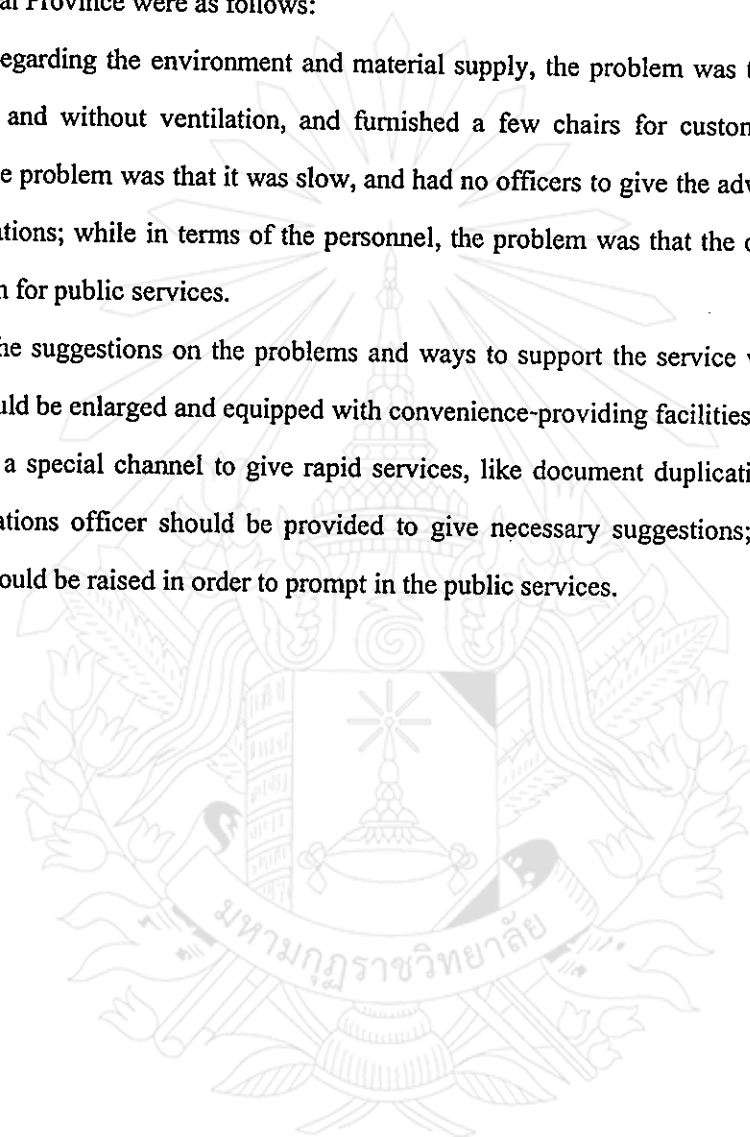
The results of hypothesis test were found that the people with a difference in sex had a difference in satisfaction towards the service of Birth Record and Identification Card Section,

Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province while the people with a difference in age, status, level of education and monthly income had no difference in satisfaction.

The suggestions given by all respondents about the problems and ways to support the service of Birth Record and Identification Card Section, Registration Office, Hang Dong District, Chiang Mai Province were as follows:

Regarding the environment and material supply, the problem was that office space was too small and without ventilation, and furnished a few chairs for customers; in view of the service, the problem was that it was slow, and had no officers to give the advice on process, rules and regulations; while in terms of the personnel, the problem was that the operating officer was not enough for public services.

The suggestions on the problems and ways to support the service were that the service office should be enlarged and equipped with convenience-providing facilities. Additionally, there should be a special channel to give rapid services, like document duplication and so forth; the public relations officer should be provided to give necessary suggestions; and the number of officers should be raised in order to prompt in the public services.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ที่เป็นส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอน และให้โอกาสได้ศึกษาหาความรู้ และด้วยความกรุณาจาก ดร.ศุภกฤษ เมธีโกภพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสารนิพนธ์ และพระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบมนัสการ พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบและขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่ได้ชี้แนะข้อบกพร่องในงานวิจัยเพื่อแก้ไขสารนิพนธ์สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง และอาจารย์ ดร.ตระกูล ชำนาญ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนด้านต่าง ๆ ขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ในสำนักทะเบียนอำเภอหางดง และในสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่กรุณาช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

แวนแก้ว ขาวเถิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสำนักงาน	17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ	20
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตร	26
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38

	ช
	หน้า
3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและ บัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	47
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียน และบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนคนพึงพอใจส่วนบุคคล	51
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของ ฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	57
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผล	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	72
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล	74
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	76
ภาคผนวก ง เครื่องมือตรวจสอบแบบสอบถาม (IOC)	82
ภาคผนวก จ แสดงความถี่ SPSS	85
ประวัติผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามสถานภาพ	44
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามระดับการศึกษา	44
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามอาชีพ	45
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร	47
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์	49
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลรวมทุกด้าน	50
ตารางที่ 4.11 แสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	51

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามสถานภาพ	53
ตารางที่ 4.15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	53
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามอาชีพ	55
ตารางที่ 4.19	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	55
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.22	แสดงความถี่ของปัญหา และแนวทางส่งเสริมในด้านสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์	57
ตารางที่ 4.23	แสดงความถี่ของปัญหา และแนวทางส่งเสริมในด้านการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.24	แสดงความถี่ของปัญหา และแนวทางส่งเสริมในด้านบุคลากร	58

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมา นับได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารราชการครั้งใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือเพื่อให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อโลกไม่หยุดก้าว ท่ามกลางกระแสการดำเนินชีวิตในยุคโลกาภิวัตน์ ที่สลับซับซ้อน สังคมเกิดภาวะการแข่งขันในระบบการให้บริการทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งนับวันจะทวีความเข้มข้นมากขึ้น โดยเฉพาะระบบการให้บริการภาครัฐที่ถูกมองว่าเป็นระบบใหญ่ที่ล่าช้า ไม่ทันสมัย ถูกกดดันและคาดหวังจากสังคมมากยิ่งขึ้น

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน ส่วนหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร ในด้านงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นงานการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นภารกิจที่สำคัญของกรมการปกครอง เนื่องจากการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ตั้งแต่เกิดจนตาย

ที่ทำการปกครองอำเภอหางดง เป็นหน่วยงานที่อยู่ในโครงสร้างของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ และกำกับดูแลคือ ฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายทะเบียนและบัตร (สำนักทะเบียนอำเภอ) ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายทะเบียนและบัตร หรือ สำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด, แจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่, การแก้ไขรายการ ฯลฯ) งานทะเบียนทั่วไป (การจดทะเบียนสมรส, การจดทะเบียนหย่า, การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล, การทำพินัยกรรม, การจัดตั้งมูลนิธิ-สมาคม) และงานบัตรประจำตัวประชาชน¹

การบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร ในงานทะเบียน งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป ณ สำนักทะเบียนอำเภอ จัดเป็นภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งของ

¹กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2536), หน้า 10.

ที่ทำการปกครองอำเภอ ทุกอำเภอ ซึ่งงานบริการประชาชนในยุคการปฏิรูประบบราชการ ทุกส่วนราชการจะต้องเร่งพัฒนาระบบการทำงาน และระบบการให้บริการประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลที่ชัดเจน “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Administration to Citizen center : A to C) เพื่อสนองตอบตามแผนนโยบายรัฐบาล กรมการปกครองจึงกำหนดให้สำนักทะเบียนทั่วประเทศจัดการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การให้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนนอกเวลาราชการ (Extra Hour) และไม่หยุดพักเที่ยง กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละประเภท การลดขั้นตอน และเวลาในการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ ซึ่งเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2545 เป็นต้นมา ปัจจุบันสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ได้นำเครื่องมือสารสนเทศที่ทันสมัยเช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น ซึ่งในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ก็ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ตามนโยบายของกรมการปกครองเช่นกัน แต่เท่าที่ผู้ศึกษาวิจัยสังเกตจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ยังมีปัญหาในการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรอยู่หลายด้าน จึงทำให้ผู้ศึกษาวิจัย ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชน และเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ในฝ่ายทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอหางดง เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในฝ่ายทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอหางดงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนสิงหาคม 2551 จำนวน 415 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านบุคลากร
- ด้านการให้บริการ
- ด้านสิ่งแวดล้อมและวัสดุ อุปกรณ์

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.4.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.4.3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.4.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.4.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.4.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร แตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านของการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ได้ทราบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงาน ของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.6 คำนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ ความคิดเห็น และความรู้สึที่ดีในการให้บริการ

การให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร หมายถึง การปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน ในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

สภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการให้บริการ เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวก สบาย สวยงาม ของสถานที่ที่ประชาชนมาใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร

ฝ่ายทะเบียนและบัตร หมายถึง การปฏิบัติงานการให้บริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การแจ้งการเกิด การแจ้งตาย และการแจ้งการย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการ การขอบ้านเลขที่ใหม่ การเพิ่มชื่อ การจำหน่ายชื่อ

งานทะเบียนทั่วไป หมายถึง การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การทำพินัยกรรม การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม การจัดตั้งมูลนิธิสมาคม

งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง การขอมีบัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรถูกทำลาย

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ
หางดง จังหวัดเชียงใหม่

เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง ของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและ
บัตร

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่าย
ทะเบียนและบัตร ได้แก่ โสด สมรส หย่า/หม้าย อื่น ๆ

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียน
และบัตร ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรี
ระดับปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ได้แก่
อาชีพ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป เกษตรกรรม ประกอบธุรกิจส่วนตัว
พนักงานบริษัทเอกชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานราชการ อื่น ๆ

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
ได้แก่ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001– 15,000บาท 15,001– 20,000บาท
20,001– 25,000บาท มากกว่า 25,000 บาท



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสำนักงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ จากพจนานุกรมทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ คือ สภาวะของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จ โดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความรู้สึก¹

นักวิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

วรารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า” ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ หรือการบริการ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้วความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามลูกค้าคาดหวัง

¹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 577.

(Expectation) ก็เกิดความพึงพอใจ ตรงกันข้าม ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็เกิด ความไม่พึงพอใจ ซึ่งสามารถจัดระดับความพึงพอใจได้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 การตอบสนองความจำเป็น

ระดับที่ 2 สนองความคาดหวังของลูกค้าในวิถีทางที่อยากกลับมาใช้บริการอีก

ระดับที่ 3 สนองเกินความคาดหวังของลูกค้าโดยทำมากกว่าที่ลูกค้าจะคาดถึง²

ดังนั้นผลของการสรุปความพึงพอใจคือ ความคาดหวัง ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้สินค้า หรือบริการ

สุมนททา ไพรสวรรณ ได้สรุปความหมายความพึงพอใจ ของ Oskamps ว่า ความพึงพอใจ มีความหมาย 3 นัย คือ สภาพการณ์ที่พบการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ หรือระดับ ของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการหรือการทำงานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Lemer ที่เห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น³

คุณทลี รื่นรมย์ และคณะกล่าวว่า“ความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบอัน ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีตคำบอกเล่าจากเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือแม้แต่พันธะ สัญญาองค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า บางองค์กร ได้สร้างความคาดหวังแก่ลูกค้าในระดับสูงซึ่งอาจ ก่อให้เกิดความผิดหวังลูกค้า ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรกำหนดความคาดหวังไว้ต่ำ ก็ย่อมไม่ สามารถชักนำลูกค้าให้เกิดความสนใจและมาซื้อสินค้าได้”⁴

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction) ว่า“หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติ ผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวัง ของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของ ผู้ซื้อผลประโยชน์จาก

²วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด, วิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสลายใจ, 2535), หน้า 25.

³สุมนททา ไพรสวรรณ, “ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการบริการของกองทุนทดแทน”, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2539, หน้า 6.

⁴คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์, การมุ่งเน้นลูกค้าและ ตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น, (กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์จำกัด, 2547), หน้า 98.

คุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั่นเอง⁵

มณีวรรณ ต้นไทย ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มีต่อการรับบริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การที่องค์กรได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือคุณภาพของบริการในปัจจุบันได้ให้ความสนใจที่มาใช้บริการขององค์กร จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นภายในองค์กร จึงมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ⁶

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ กล่าวว่า “การบริการเป็นกระบวนการ / กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการผู้ให้บริการ (Service

⁵ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2541), หน้า 45.

⁶มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ”, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 66.

provider) ” หมายถึง “ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การบริการ (Service manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ (Service personnel) (ส่วนหน้าและส่วนหลัง)” ผู้รับบริการ ใช้ในความหมายเดียวกับลูกค้า(Customer) หมายถึง “ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่าผู้บริโภค(Consumer)” ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ⁷

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้ความหมายว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า (Service) เมื่อนำมาแยกตัวอักษร สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้

S	=	Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E	=	Expectation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R	=	Readiness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V	=	Values	หมายถึง	ความมีคุณค่าของการบริการ
I	=	Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C	=	Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E	=	Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ ⁸

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า “บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

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

⁷จิตตินันท์ เคชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2538), หน้า 8.

⁸ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 335-336.

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า ที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและ การบริโภคในขณะเดียวกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะใช้เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า^๑

การเข้าถึงการบริการ

R.Penchansky และ W.J.Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย

^๑เรื่องเดียวกัน.

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

John D. Millett ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ภายใต้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁰

พัฒนาพงศ์ หนูพันธ์ มีความเชื่อว่า “มนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจได้”¹¹

¹⁰John D. Millett, *Mangement in the public servier*, อ้างใน พัฒนาพงศ์ หนูพันธ์, “รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาการพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร”, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2537, หน้า 22-23.

¹¹พัฒนาพงศ์ หนูพันธ์, “รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาการพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2537, หน้า 22-23.

ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวคิดความต้องการ ความพึงพอใจ และการบริการของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีความแตกต่างกันในคำอธิบาย แต่มีความสอดคล้องและสนับสนุนในความหมายของความต้องการการบริการหากได้รับการตอบสนองที่มีคุณภาพก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียไม่ได้ เช่น มีความต้องการเงินจึงมาใช้บริการจำนำ หรือมีความต้องการที่จะไถ่ถอนค้ำประกันทรัพย์สินไป

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นที่ได้ใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่างๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ

2.2 การต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษา เรื่องราวเป็นความลับและรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการที่บริการสามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการ ไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรม และเสมอภาค เช่น รายละเอียดในตัวจำนำตรงกับคุณภาพและลักษณะของทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ราคาที่รับจำนำเป็นไปตามหลักเกณฑ์และได้รับการอย่างทั่วถึงที่มาใช้บริการ

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม ถือเป็นหน้าที่สำคัญได้แก่ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคนของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพและเห็นอกเห็นใจ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง หลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถ จากความพยายามที่พึ่งตัวเอง ฯลฯ) การรักษารายชื่อเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับความปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือ เพื่อความคับข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพจากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อธิบายไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย เกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ ดังนี้คือ¹²

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้ และ ความชำนาญในงานที่ทำอยู่ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

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

10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาดจนทำให้ลูกค้าสามารถคะเนถึงคุณภาพของบริการได้

¹²ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, บริการการตลาดยุคใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 142 – 146.

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman et. Al. เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แก่¹³

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง “ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ” เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น”
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง “การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย” รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง “การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการ ได้เป็นอย่างดี” เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง “การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค”
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง “ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กรรวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย” เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง “ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ” เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง “ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว” เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝาก ถอนเงิน ได้ทันที เป็นต้น
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง “การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ” เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์แพทย์ที่สะอาดปราศจากเชื้อโรค เป็นต้น
9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง “ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ ของบุคลากรอุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัยหรือไม่” เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอ่โถงสวยงาม เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

¹³เรื่องเดียวกัน.

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding costumes) หมายถึง “การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้ารวมทั้งความต้องการต่างๆ ของลูกค้า” อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

องค์ประกอบของความสำเร็จการบริการ

ความสำเร็จของการบริการ จิตินันท์ เตชะคุปต์ ได้กำหนดแนวทางไว้ 6 ประการ คือ¹⁴

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริการการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดียิ่ง ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

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

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่า

¹⁴จิตินันท์ เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, อ้างแล้ว, หน้า 18 -19.

ของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่ตัวดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอริยาสัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อการบริการที่ได้รับ

ดังนั้น การบริการต้องปฏิบัติต่อลูกค้า จะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ควรให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

สรุป การบริการคือกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจ และมีความสุขต่อการบริการนั้น ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกสบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ

อนันต์ อนันตกุล กล่าวว่า การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ สามารถทำได้โดยต้อง¹⁵

1. รักการให้บริการ เป็นทัศนคติในการทำงานที่ข้าราชการพึงคิดว่า การปฏิบัติงาน ในลักษณะสุภาพและอ่อนโยนและเสียสละยอมเป็นที่พอกพอใจของประชาชนและเป็นที่รักใคร่เป็นขวัญใจของประชาชน ในฐานะผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึก มีน้ำใจและช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้เดือดร้อน ห่วงใยและอาทรต่อผู้ที่ต่ำกว่า และพร้อมที่จะแก้ปัญหา

¹⁵อนันต์ อนันตกุล, คนมหาดไทย 2497-2536, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2540), หน้า 78.

2. รักประชาชน การเข้ารับราชการคือ การเข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ ซึ่งการปกครองบ้านปกครองเมือง เป็นสื่อกลางที่จะสนองเบื้องยุคลบาทของพระมหากษัตริย์ ในการที่ทรงทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญสืบไป ความรักในประชาชนนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงแสดงออกให้ข้าราชการได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยเสด็จพระราชดำเนิรออกเยี่ยมเยียนประชาชนในถิ่นทุรกันดารเสมอ

3. รักงาน มีคำกล่าวกันว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” ซึ่งในการทำงานให้ดีขึ้นต้องมีองค์ประกอบหลายอย่าง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับข้าราชการอย่างเสมอเหมือนกัน และไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จึงควรทำงานด้วยวิญญูณของผู้เสียสละทำงานด้วยความเต็มใจ

4. รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม หน่วยงานใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ การที่คนในองค์กร รักการมีส่วนร่วมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถือได้ว่าองค์กรนั้นเต็มไปด้วย “น้ำใจ” และ “ความสามัคคี” เพื่อสร้างความสำนึกที่จะรับใช้สังคม และรับใช้ประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสำนักงาน

สำนักงาน คือ สถานที่ตั้งของหน่วยซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมการงานของรัฐกิจ และเป็นสถานที่ซึ่งมีการจัดทำเอกสาร และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารเหล่านั้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการควบคุม การประมวลเหตุการณ์ และการดำเนินงานด้วยประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของสำนักงาน คือ การให้บริการที่รวดเร็วและเชื่อถือได้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ส่วนวัตถุประสงค์รอง ๆ ลงไป ก็มีการลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน คุณภาพของงานสำนักงาน และปริมาณของงานสำนักงาน วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการวางรูปงานสำนักงาน ก็คือให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยพร้อมเพรียง และประสานสัมพันธ์กัน วัตถุประสงค์เฉพาะของการวางรูปงานสำนักงาน มีดังต่อไปนี้¹⁶

1. เพื่อจัดเสนอบริการให้แก่หน่วยงานอื่นๆ ด้วยวิธีที่ประหยัดที่สุด และมีประสิทธิภาพดีเยี่ยม
2. เพื่อกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนให้ชัดเจน
3. เพื่อให้ทราบฐานะของสำนักงานในกิจการแห่งนั้น
4. เพื่อให้หน่วยงานอื่นในกิจการทราบว่าสำนักงานจะช่วยอะไรได้บ้าง

¹⁶มนตรี เขียมวรกุล, งานสำนักงาน เล่ม 1-2, (กรุงเทพมหานคร : มิตรเจริญการพิมพ์, 2527), หน้า 10.

5. เพื่อช่วยแนะนำในการใช้อำนาจบริหารที่มีผลกระทบต่อกระเทือนถึงการปฏิบัติงาน
สำนักงาน

โครงสร้างและหน้าที่ของสำนักงาน การพิจารณาถึงหน้าที่และโครงสร้างของ “สำนักงาน”
มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาถึงดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานของกิจการ ในธุรกิจทั่วไป “งานสำนักงาน” จะเกี่ยวข้องกับหน้าที่พื้นฐาน
4 ประการ คือ การผลิต การตลาด การเงิน และการบุคคลากร ถ้ากิจการมีกิจกรรมหลัก คือ การผลิต
“งานสำนักงาน” จะมีความสำคัญน้อย ในกรณีที่เป็นธุรกิจการเงิน “งานสำนักงาน” จะมีความสำคัญ
มาก และในส่วนราชการ “งานสำนักงาน” ก็เป็นส่วนที่สำคัญมากเช่นเดียวกัน

2. ลักษณะการใช้เครื่องใช้สำนักงาน การนำเครื่องใช้สำนักงานมาใช้จะมีผลกระทบต่อ
ปริมาณงาน การรวมงาน และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การ ในบางครั้งการจัดหน่วย
ปฏิบัติการสำหรับเครื่องใช้สำนักงานขององค์การไว้รวมกัน จะเป็นการสะดวกและประหยัดกว่า
รูปแบบการจัดองค์กรสำนักงาน

รูปแบบการจัดองค์กรสำนักงานจะต้องพิจารณา 2 ด้าน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับ “งานบริหาร
สำนักงาน” และส่วนที่เกี่ยวกับการบริการฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการจัดองค์กร “งาน
บริหารสำนักงาน” จะแตกต่างกันตามขนาดและลักษณะงานของแต่ละกิจการ รูปแบบการจัด
องค์กรมีดังนี้

1. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “บริการสำนักงาน” (Office service arrangement)
งานบริการสำนักงาน จะเกี่ยวข้องกับจดหมายและรายงาน บริการไปรษณีย์และการติดต่อสื่อสาร
การบันทึก การจัดทำสำเนา การจัดเก็บเอกสาร ในกรณีนี้จะจัดงานบริการเหล่านี้ให้อยู่ในความ
รับผิดชอบของแต่ละแผนก เป็นการจัดงาน “งานสำนักงาน” แบบงานหลัก (line agency) ซึ่งจะจัด
โครงสร้างงานบริการแบบรวมอำนาจหรือ กระจายอำนาจก็ได้

2. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “ระบบและกระบวนการปฏิบัติ” (The system and
procedure arrangement) การจัดในรูปแบบนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ “งานสำนักงาน” โดยกิจกรรมต่าง
ๆทางด้านงานสำนักงานจะถืออยู่ในงานที่เป็นระบบและกระบวนการปฏิบัติขององค์การ

สภาพแวดล้อมในสำนักงานในการให้บริการ

สภาพแวดล้อมในสำนักงานมีผลกระทบโดยตรงกับปริมาณและคุณภาพงาน รวมทั้งขวัญ
กำลังใจของพนักงานในสำนักงานด้วย โดยสภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีหลาย
ปัจจัยเป็นสภาพทางด้านกายภาพ ซึ่งกระทบความรู้สึกของคน เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการ
สัมผัส ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยมาจากการทำงานในสถานที่ปลอดภัย ทำให้รู้สึก
สะดวกสบายใจในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลช่วยสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี และ

ระดับขวัญกำลังใจที่เพิ่มขึ้นในสำนักงาน ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้มีผลอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นทั้งการจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดการทำงานอันจะส่งผลต่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กรในที่สุด

ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มักเป็นสิ่งที่กระทบโดยตรงต่อผลทางกายภาพ และจิตใจของพนักงานที่ผู้จัดการบริหารสำนักงานควรต้องให้ความสนใจ ให้แก่ สี่ เพราะสี่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ และทัศนคติของมนุษย์ แสง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน ทั้งการอ่าน และเขียนหนังสือ เสียง มีทั้งเสียงธรรมชาติ และเสียงรบกวน ซึ่งต้องการการควบคุมเช่นกัน อากาศ หมายถึง อุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทอากาศ และความสะอาด ที่ต้องควบคุมให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมเช่นกัน ฯลฯ

การบริหารพัสดุสำนักงานในการให้บริการ

อุปกรณ์สำนักงานมีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการทำงานของมนุษย์ เนื่องจากเป็นทั้งเครื่องอำนวยความสะดวก ประหยัดแรงงาน เวลาและค่าใช้จ่ายได้หากใช้งานไม่ถูกต้องอาจกลายเป็นความสับสน คือก่อให้เกิดความเสียหาย และเป็นอันตรายต่อพนักงานได้ การบริหารอุปกรณ์สำนักงานจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน ทั้งนี้ในการบริหารพัสดุจะอยู่ภายใต้กระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาความต้องการ การจัดซื้อ การนำไปใช้ การควบคุม และการจำหน่ายพัสดุ ซึ่งจะขอกกล่าวถึงหลักการโดยย่อ ดังนี้

วิธีการกำหนดความต้องการ ใช้การคำนวณจากข้อมูลอัตราการใช้พัสดุในอดีต และยังมีการจัดมาตรฐาน และกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ เพื่อสะท้อนกรรมวิธีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า ซึ่งในการกำหนดมาตรฐานพัสดุ เป็นกรรมวิธีของการกำหนดวิธีการคัดแยกวัสดุ อุปกรณ์ให้เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ ไว้วางใจของทุกฝ่ายทั้งผู้ซื้อ ผู้ใช้ และผู้ผลิต¹⁷

วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน

เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานนั้นมีหลายประเภท ซึ่งอาจสรุปประเภทใหญ่ ๆ ได้ ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. ปริ้นเตอร์
3. เครื่องพิมพ์ดีด
4. เครื่องถ่ายเอกสาร
5. เครื่องมือเขียนเอกสาร
6. เครื่องเจาะบัตร

¹⁷กฤษฎา เสกตระกูล, พิชิตธุรกิจอย่างมืออาชีพ ชุดบันไดสู่ความมั่งคั่งเล่ม 2, (กรุงเทพมหานคร : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2546), หน้า 15-16.

7. อื่น ๆ.

การใช้เครื่องใช้สำนักงานจะช่วยให้เกิดการประหยัดแรงงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของงาน แต่โดยทั่วไปแล้วธุรกิจขนาดเล็กมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีราคาถูก และมักจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ตามวัตถุประสงค์กับงานเฉพาะอย่าง (Single purpose) ทั้งนี้เนื่องจากในสำนักงานขนาดเล็ก มีงานน้อยไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีราคาแพงนัก และสามารถทำงานได้อเนกประสงค์ เพราะถ้าใช้เครื่องมือที่มีราคาแพงอาจจะไม่คุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่าย

สำหรับสำนักงานขนาดใหญ่มีงานจำนวนมาก มีความจำเป็นที่จะต้องใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และราคาแพง เพราะฉะนั้นจึงคุ้มค่าใช้จ่ายเครื่องจักรราคาแพง บางครั้งอาจจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเครื่องใช้แบบอัตโนมัติ เพื่อช่วยให้การบริหารงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคำนวณไฟฟ้า ฯลฯ การที่จะเลือกใช้เครื่องจักร เครื่องมือประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท และงานที่จะป้อนเข้าไป โดยคำนึงถึงหลักประหยัดเป็นสิ่งสำคัญ

การปฏิบัติงานในสำนักงานห้างร้าน หรือสถานที่ราชการนั้น งานจะดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว และเรียบร้อยก็ต่อเมื่อมีเครื่องใช้ในสำนักงานครบครัน และเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานนี้เอง เป็นเครื่องทุ่นแรงงานได้เป็นอย่างมาก เครื่องใช้เหล่านี้มีอยู่มากมาย มากน้อยสุดแต่ความต้องการ และขนาดของแต่ละสำนักงาน การมีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานครบบริบูรณ์ จะทำให้สมรรถภาพของการทำงานสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัย ซึ่งจะเกิดผลใช้ดังต่อไปนี้¹⁸

1. ทำให้สมรรถภาพ และผลิตผลของงานมากขึ้นตามส่วน
2. เสียเวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่ายน้อยลง
3. ทำให้การทำงานสะดวก เรียบร้อย รวดเร็ว ตลอดจนความบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดน้อยลง
4. ทำให้ลูกค้า หรือผู้มาติดต่อสำนักงานได้รับความพอใจ เพราะบริการได้รวดเร็ว
5. เนื่องจากผลิตได้เป็นจำนวนมาก ผลที่ได้ก็คุ้มทุน หรือมากกว่า

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ

อุทซ์ ฮีร์ธูด เป็นบุคคลแรกที่บรรยายลักษณะระบบราชการไว้อย่างละเอียด จนในปัจจุบันระบบราชการของ Max Weber พยายามที่จะสร้างตัวแบบระบบราชการขึ้นดังนี้¹⁹

¹⁸มนตรี เอี่ยมวรกุล, งานสำนักงานเล่ม 1 -2, อ่างแล้ว, หน้า 98.

¹⁹อุทซ์ ฮีร์ธูด, ขนชั้นข้าราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไอดีเยนสโตร์, 2537), หน้า 30.

ลักษณะระบบราชการแบบ Weber

1. ระบบราชการอาศัยอำนาจตามกฎหมาย
 2. ข้าราชการต้องขึ้นต่อคำสั่ง เฉพาะที่ชอบด้วยกฎหมายในการปฏิบัติงานเท่านั้น ไม่มีภาระผูกพันอย่างอื่น นอกเหนืองานในหน้าที่
 3. มีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันไป
 4. มีการเลือกสรรบุคคลอย่างมีหลักเกณฑ์ตามความรู้ความสามารถ
 5. มีการเลือก อาศัยความรู้ทางเทคนิค ซึ่งมีการวัดผล โดยการสอบหรือโดยประกาศนียบัตร หรือทั้งสองอย่าง
 6. ข้าราชการมีเงินเดือนประจำ และบำนาญ เงินเดือนเป็นไปตามตำแหน่ง ชั้นยศ
 7. การรับราชการถือเป็นอาชีพอย่างเดียว หรืออย่างน้อยก็เป็นอาชีพหลัก
 8. การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามอาวุโส หรือตามความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือทั้งสองอย่าง การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
 9. ข้าราชการทำงานโดยไม่ใช้ตำแหน่ง แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ข้าราชการทำงานโดยแยกตัวออกจากการเป็นเจ้าของปัจจัยการบริหาร
 10. ข้าราชการต้องขึ้นต่อระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ในการปฏิบัติราชการ
- รุ่ง แก้วแดง ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบราชการไทย คือ
1. คุณภาพของการบริการไม่ดี ไม่ประทับใจ ระบบราชการเป็นแบบอำนาจนิยม บริการไม่เป็น และไม่สนใจที่จะให้บริการ แม้ว่าหลายส่วนราชการมีหน้าที่ต้องบริการ
 2. ความไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากแต่ได้ผลงานน้อยและคุณภาพงานไม่ดี
 3. การดำเนินล่าช้า มีขั้นตอนมากมาย งานที่ควรจะสำเร็จใน 1 วัน กลายเป็น 1 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น
 4. สายการบังคับบัญชายาว เนื่องจากเป็นระบบรวมอำนาจ ขั้นตอนจากหน่วยปฏิบัติถึงหน่วยนโยบายจึงยาวมาก
 5. ไม่ใช้หรือไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยเหลือในการปฏิบัติ เน้นการใช้แรงงาน หรือบุคคลมากกว่า²⁰

²⁰รุ่ง แก้วแดง, รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2538), หน้า 52.

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจอำนาจหน้าที่ขอบเขตเกี่ยวกับการปกครอง บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ไม่ว่าด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน²¹ บริหารจัดการโดยยึดหลักการการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 6 ประการดังนี้²²

1. หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส คือการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การได้สวนสาธารณะการประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ คือการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาลดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

²¹กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2536), หน้า 42.

²²คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์, “ธรรมาภิบาลกับราชการไทย” เอกสารการประกอบการสัมมนา เรื่อง “ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ” ณ ห้องประชุมสุมนนัยประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.จังหวัดนนทบุรี, 20 ธันวาคม 2543, (อัครสำเนา).

6. **หลักความคุ้มค่า** คือการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงทำให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

ปัญหาการบริการประชาชน อาจแยกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้²³

1. ปัญหาอันเกิดจากเจ้าหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน หรือทำงานล่าช้า

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรม และขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญในหน้าที่

1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งไม่มีความรู้ในอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

1.8 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีทัศนคติอันดีกับประชาชนผู้มาติดต่อ

2. ปัญหาที่เกิดจากประชาชน

2.1 ใช้สิทธิ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงาน โดยตรง

2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการให้บริการเร็วเป็นพิเศษ

2.3 ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ

²³กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เทศาภิบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสา รักษาตินแดน, 2549), หน้า 33-36.

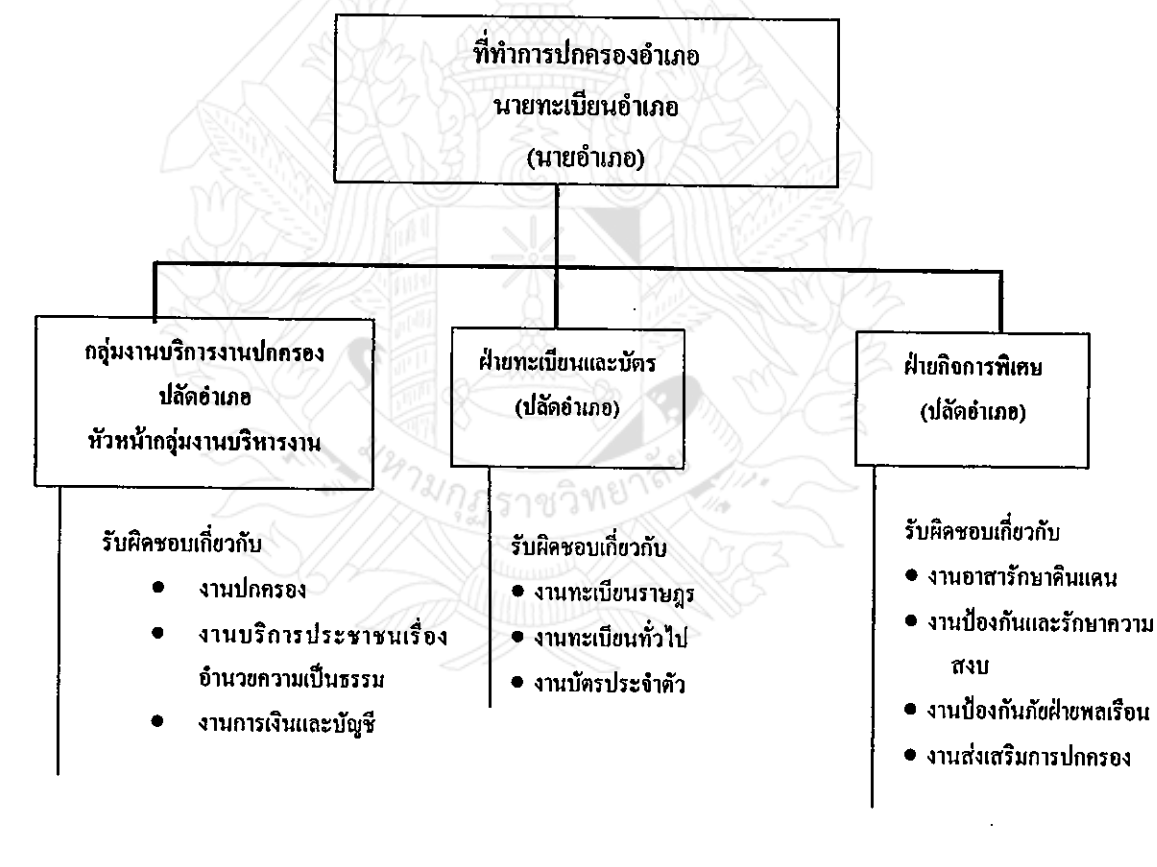
- 2.4 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาประกอบ การดำเนินการไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
- 2.5 มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ
- 2.6 ไม่สนใจเอกสารทางราชการ
- 2.7 ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเอง
- 2.8 ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ
- 2.9 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง
- 2.10 มีการเสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหา
3. ปัญหาที่เกิดจากข้อกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ
 - 3.1 กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน หยุ่มหิม ล้าสมัย
 - 3.2 คำร้อง และแบบฟอร์มที่ให้กรอกยุ่งยาก และไม่จำเป็น
4. ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ และเครื่องมือ
 - 4.1 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานในการบริการ ไม่เพียงพอกับการบริการ
 - 4.2 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานล้าหลัง
 - 4.3 วัสดุที่ใช้มีคุณภาพต่ำ
 - 4.4 ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการสื่อสารขัดข้องบ่อยครั้ง
 - 4.5 เครื่องมือ เครื่องใช้ ของสำนักงาน ไม่เพียงพอ
5. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ทำงาน
 - 5.1 สถานที่ทางราชการร้อนอบอ้าว
 - 5.2 สถานที่ติดต่อกับแคบ
 - 5.3 ห้องน้ำไม่สะอาด
6. ปัญหาอันเกิดจากการบริหารและจัดการ
 - 6.1 การเอาใจใส่ของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนอำเภอ
 - 6.2 ขาดการคอยตรวจสอบและประเมินผลเป็นระยะ

ในภารกิจกรมการปกครองระดับอำเภอ โดยแยก โครงสร้างการแบ่งงานของที่ทำกรปกครองอำเภอ แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายกลุ่มบริหารงานปกครอง ได้แก่
 - 1.1 งานปกครอง
 - 1.2 บริการประชาชนเรื่องอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

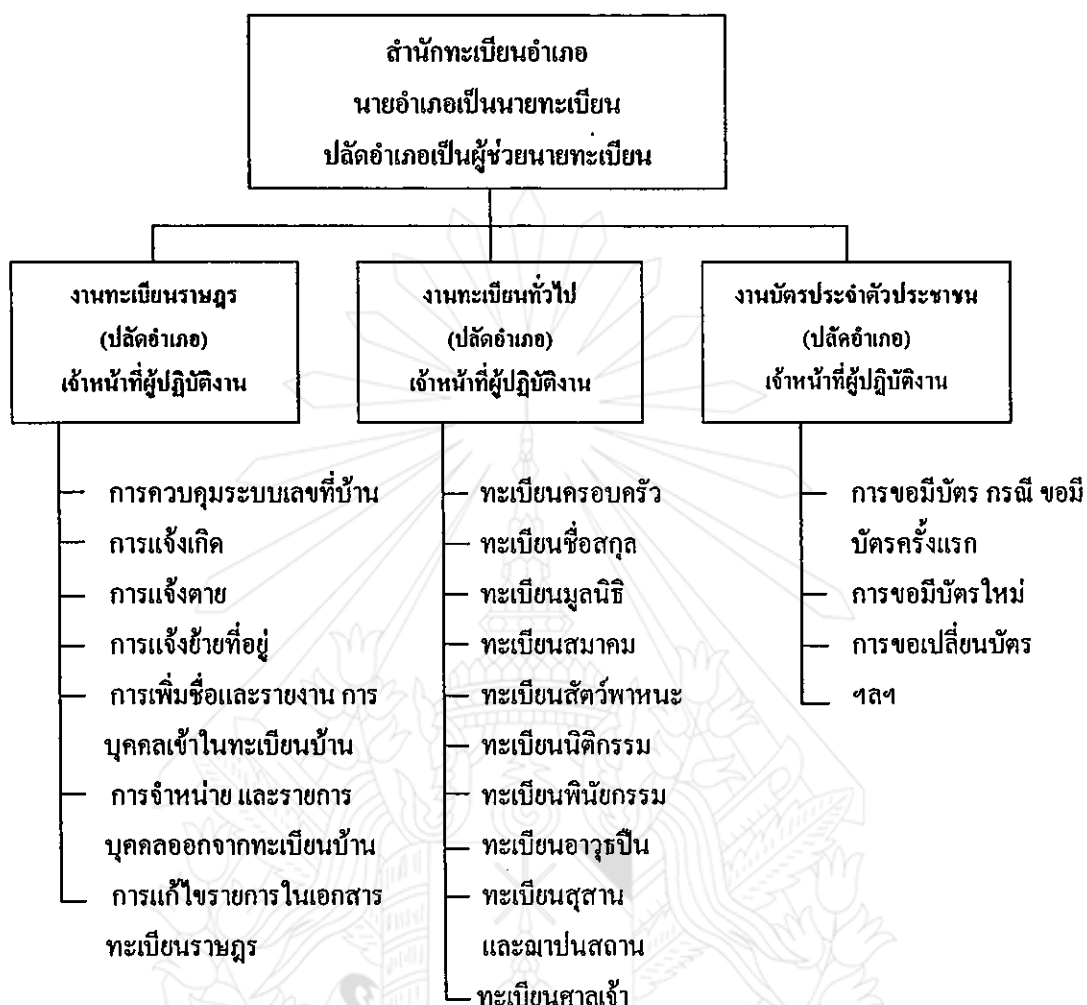
- 1.3 งานการเงินและบัญชี
2. ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
 - 2.1 งานทะเบียนราษฎร
 - 2.2 งานทะเบียนทั่วไป
 - 2.3 งานบัตรประจำตัวประชาชน
3. ฝ่ายกิจการพิเศษ
 - 3.1 งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
 - 3.2 งานส่งเสริมการปกครอง
 - 3.3 งานกิจการกองอาสารักษาดินแดน
 - 3.4 งานป้องกันและรักษาความสงบ

แผนภูมิแสดงการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครอง อำเภอ²⁴



²⁴กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือบริการประชาชน, อ้างแล้ว, หน้า 43.

แผนภูมิการแสดงการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียนและบัตร²⁵



2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตร

งานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นหัวใจของที่ทำกรปกครองอำเภอ เพราะมีประชาชนมาใช้บริการ ตั้งแต่เกิด จนตาย จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญผูกพัน และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด บัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ทางราชการที่ออกให้เฉพาะผู้ที่มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบ และยืนยันตัวตนคน ต้นกำเนิดของบัตรประจำตัวประชาชนตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่สามารถชี้ชัดได้ว่าคนไทยเริ่มมีการใช้หนังสือเดินทางยืนยันตัวตนปรากฏที่ซึ่งอยู่ใน คามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ในสมัยของ

²⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 44.

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยในมาตรา 90 ซึ่งได้บัญญัติไว้ว่า กรมการอำเภอเป็นพนักงานทำหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอนั้น จะนำไปมาค้าขายในท้องที่อื่นจึงไม่แตกต่างไปจากความสำคัญของบัตรประจำตัวประชาชน เพราะผู้ที่จะทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้จะต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในหลักฐานทะเบียนบ้าน จึงถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งในด้านของความมั่นคงของประเทศชาติ โดยมีกรมการอำเภอ หรือนายอำเภอ เป็นพนักงานตามพระราชบัญญัติประจำตัวประชาชน พุทธศักราช พ.ศ. 2486 เป็นกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนฉบับแรกของไทย ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 รัฐบาล โดยมี จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี จนถึงกระทั่งฉบับปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและใช้ พระราชบัญญัติ บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งกำหนดไว้ที่ผู้ที่มีสัญชาติไทย มีอายุตั้งแต่สิบห้าปีบริบูรณ์ อย่างเข้าอายุ 15 ปี ก็ขอยื่นทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ แต่ไม่เกิน 70 ปี บริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ตามบทบัญญัติมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 ประชาชนคนไทยมีบัตรประจำตัวประชาชน ใช้มาแล้ว จำนวน 4 รุ่น คือ

บัตรรุ่นแรก มีลักษณะคล้ายแผ่นพับ ขนาดเล็ก 4 ตอน มีทั้งหมด 8 หน้า เริ่มใช้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2486 จนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2505 ออกให้เฉพาะประชาชนในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพ และธนบุรี (กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน) เป็นระยะเวลา 19 ปี

บัตรรุ่นที่สอง มีลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดพกพาติดตัวได้สะดวก มี 2 ด้าน รูปถ่ายผู้ถือบัตรเป็นรูปขาว-ดำ พิมพ์รายการผู้ถือบัตรด้วยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา และเคลือบด้วยพลาสติกใส เริ่มใช้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2506 จนถึงปีพ.ศ. 2536 รวมทั้งสิ้น 30 ปี

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

บัตรรุ่นที่สี่ มีลักษณะคล้ายบัตรเครดิตมีแถบแม่เหล็กบันทึกข้อมูลเจ้าของบัตร และผลิตด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งระบบรายการใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นมาในบัตรรุ่นนี้ คือ การระบุหมู่โลหิต เพื่อประโยชน์ในเรื่องคลังข้อมูลแห่งโลหิตของสภากาชาดไทย (เริ่มทยอยใช้เป็นครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 5 ธันวาคม 2539 ในเขตท้องที่อำเภอเมืองปทุมธานี และกรุงเทพมหานคร และจะขยายการบริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2547 กรมการปกครองได้ดำเนินการ ตามนโยบายของรัฐบาล ในด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แบบอเนกประสงค์ (Smart Card) ซึ่งเป็นแนวความคิด

ของรัฐบาลในสมัยที่ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีที่จะให้ประชาชนคนไทยมีบัตรเพียงใบเดียวใช้ติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐ ได้หลาย ๆ ด้านพร้อมกันจึงเป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีลักษณะพิเศษ คือ มีฝังไมโครชิพ (Micro Chip) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล ใช้เป็นกุญแจในการพิสูจน์ตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของบัตร ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้นและใช้แสดงตนเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐ โดยรวมข้อมูลหน่วยงานภาครัฐไว้ด้วยกันเช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร ข้อมูลสวัสดิการสังคม ข้อมูลการรักษาพยาบาล เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัด และรักษาสិทธิส่วนบุคคลที่พึงมีพึงได้จากบริการของรัฐในยุครัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยเท่าเทียมกัน “อยู่เมืองไทย พกบัตรใบเดียวก็พอ” ทำให้เกิดความสะดวก สบาย และรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ

ผู้ที่ขื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ จะต้องอาศัยสิทธิตามพระราชบัญญัติการทะเบียน และเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 4 ดังนี้

“การทะเบียนราษฎร” หมายความว่า งานทะเบียนต่าง ๆ ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด และ ตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานการณ์สมรส ชื่อบิดามารดา หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่น ที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่าง ๆ

“เลขประจำตัวประชาชน” หมายความว่า เลขประจำตัวประชาชนที่นายทะเบียนออกให้แก่บุคคลแต่ละคน เลขประจำตัวประชาชนมี 13 หลัก แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 มี 1 หลัก หมายถึง ประเภทบุคคลซึ่งมี 8 ประเภท

ส่วนที่ 2 มี 4 หลัก หมายถึง สำนักทะเบียนที่ออกเลขประชาชนให้กับประชาชน

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 รวมกันมี 7 หลัก หมายถึง ลำดับที่ของบุคคลในแต่ละประเภทของแต่ละสำนัก

ส่วนที่ 5 มี 1 หลัก หมายถึง จำนวนเลขความตรวจสอบความถูกต้องของเลขประจำตัวประชาชนทั้งหมด

ประเภทของบุคคลที่อยู่ในทะเบียนราษฎร และแบ่งออกเป็น 8 ประเภท

ประเภทที่ 1 ได้แก่ คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งการเกิดภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด

ประเภทที่ 2 ได้แก่ คนที่เกิด และมีสัญชาติไทย ได้แจ้งการเกิดเกินกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด

ประเภทที่ 3 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวซึ่งมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน ก่อนวันที่ 31 พฤษภาคม 2527

ประเภทที่ 4 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และได้มีการย้ายเข้าในทะเบียนบ้านขณะยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 พฤษภาคม 2527)

ประเภทที่ 5 ได้แก่ คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ที่ได้รับอนุมัติให้เพิ่มชื่อ และรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

ประเภทที่ 6 ได้แก่ คนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมายในลักษณะชั่วคราว และคนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ประเภทที่ 7 ได้แก่ บุตรของบุคคลประเภทที่ 6 ซึ่งเกิดในประเทศไทย

ประเภทที่ 8 ได้แก่ บุคคลต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย หรือบุคคลที่ ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมาย²⁶

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

(1) วันที่บัตรหายหรือถูกทำลาย

(2) วันที่บัตรชำรุดในสาระสำคัญ

(3) วันที่แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุลหรือชื่อตัว และชื่อสกุล ในทะเบียนบ้าน และผู้ถือบัตรผู้ใดย้ายที่อยู่ จะขอเปลี่ยนบัตรก็ได้โดยผู้ขอมีบัตรยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ออกบัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ (Smart Card) ณ สำนักงานทะเบียน 1,077 แห่ง และให้ความหมายของคำต่อไปนี้

“บัตร” หมายความว่า บัตรประจำตัวประชาชน

“ผู้ถือบัตร” หมายความว่า ผู้ที่มีชื่อเป็นเจ้าของบัตร

“ทะเบียนบ้าน” หมายความว่า ทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

พ.ศ.2535

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2526

²⁶กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาการศึกษาดินแดน, 2540), หน้า 45.

การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1. การออกบัตร ตามมาตรา 5 วรรค 4 ฉบับละ 20 บาท
2. การออกบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร ตามมาตรา 6 จัตวา ฉบับละ 20 บาท
3. การขอตรวจสอบหลักฐานหรือคัดสำเนารับรองสำเนา ฉบับละ 20 บาท

รายการเกี่ยวกับบัตรประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แบบอเนกประสงค์ (Smart Card) เป็นคนไทยใช้บัตรใบเดียว

1. ใช้เป็น ATM Card (กับธนาคารที่เข้าร่วมใช้งานบัตรประจำตัวประชาชน)
2. ใช้เป็นเดบิตการ์ด และเครดิตการ์ด (กับธนาคารที่เข้าร่วมใช้งานบัตรประจำตัวประชาชน)
3. ใช้แสดงตน
4. ได้รับบัตรประจำตัวประชาชนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. ใช้แทนบัตรสมาชิก และทะเบียนเกี่ยวกับบุคคลประเภทต่าง ๆ (Thailand Master Card / Master Key : TMCK)
6. ป้องกันการทุจริตปลอมแปลงบัตร และการสวมตัว²⁷

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประกาศิต มหาสิงห์ ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำกรปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะอำเภอเมืองลำพูน และ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน” พบว่า²⁸

1. ประสิทธิผลการบริการประชาชน ของที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองลำพูน และอำเภอบ้านโฮ่ง มีแนวโน้มไปในทางบวกคือความสามารถในการผลิตของทั้งสองอำเภอและความสามารถในการปรับตัว ความยืดหยุ่น ความขัดแย้ง แต่ราษฎรเห็นว่ากรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองค่อนข้างจะใช้เวลามาก และการประชาสัมพันธ์มีน้อย

²⁷กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาการศึกษาคนแดน, 2526), หน้า 129.

²⁸ประกาศิต มหาสิงห์, “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนที่ทำกรปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองลำพูน และอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2536, 98 หน้า.

2. สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลพบว่า ลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่พบว่าสภาพทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนบั่นทอนขวนและกำลังข้าราชการ และลักษณะของ ที่ทำการปกครองยังยึดมั่นต่อระเบียบวินัยเคร่งครัดมาก

3. การศึกษาประสิทธิภาพระหว่างอำเภอเมืองลำพูน และอำเภอบ้านโฮ่ง ไม่แตกต่างกันมากนัก และผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงงานบริการประชาชนไว้ 3 ประการ คือ

ก. ควรปรับปรุงลักษณะงานป้องกัน งานส่งเสริมการปกครองให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ และกำหนดบทบาทเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนี้ให้ชัดเจน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า จำนวนงานทั้งสองนี้มีปานกลาง ซึ่งแท้ที่จริงก็ยังไม่ปรากฏเหตุการณ์ เช่น ไฟไหม้ ปัญหาสภาพแวดล้อมในเขตเมืองมาก

ข. งานทะเบียนและบัตร ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพิ่มการบริการนอกสถานที่ และใช้วิธีการเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้มาก พร้อมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นลง

ค. ควรเพิ่มบทบาทองค์กรประชาชนและบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาอาชีพ และงานปกครอง

ชัยชนิต โอสถิตยพร ได้ทำการศึกษา “เรื่องอุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการ” ศึกษาจากข้าราชการสังกัด กรมการปกครอง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ ณ อำเภอต่าง ๆ ทุกอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ของ กรมการปกครอง พบว่า²⁹

1. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในปัจจุบัน ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และการอุทิศตน พอสมควร

2. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองยังอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มที่เท่าที่ควร

3. การที่ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองดำรงอยู่โดยสุจริต ในภาวะที่มีรายได้และค่าครองชีพตลอดจนสวัสดิการ ดังที่ได้รับในปัจจุบันนั้น ขึ้นอยู่กับการดำรงตำแหน่งระดับชั้นของแต่ละบุคคล และการดำรงอยู่อย่างประมาณตน

4. ในปัจจุบัน ได้มีระบบอุปถัมภ์แทรกแซงอยู่ในระบบการบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองมาก ในทุกระบวนกรของการบริหารงานบุคคลของ

²⁹ชัยชนิต โอสถิตยพร, “อุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการ สังกัดกรมการปกครองต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการไทย”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 102 หน้า.

กรมการปกครอง ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบจากการแทรกแซงของระบบอุปถัมภ์ ทำให้ข้าราชการที่ดี และเสียสละเกิดขวัญเสีย รู้สึกท้อถอยและไม่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

5. การที่ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวมจะทำให้เกิดผลกระทบต่อกองาน และหน่วยงานเป็นอย่างมาก ทำให้เสียภาพลักษณ์ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง ตัวผู้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงครอบครัว

6. ในปัจจุบัน มีการเมืองเข้าแทรกแซงในระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ในทุกระบวนการงานบริหารบุคคลของกรมการปกครอง

7. ในปัจจุบันข้าราชการสังกัดกรมการปกครองส่วนใหญ่ยังมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข

8. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง มีจิตสำนึกน้อยลงมาก

9. สถานะทางเศรษฐกิจของข้าราชการ ตลอดจนระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นในการปกครองทำให้เกิดผลกระทบต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง

10. ข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ยอมรับสถานะที่เกิดจากแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ

รัฐพล นราดิศร ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษา พบว่า³⁰

1. ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

2. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบ บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไข ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ

3. ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ คือ ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการบ้างเป็นบางครั้ง

³⁰รัฐพล นราดิศร, “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2545, 98 หน้า.

บางคราว เช่น ในวันเสาร์ เป็นต้น ต้องการจัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่องานต่าง ๆ แก่ประชาชน

4. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ และประชาชนควรให้การเคารพ

5. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของคน คือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกว่า ข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน

6. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สถานที่ในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ เมืองเชียงใหม่ คับแคบ จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ”³¹

อัครา โทบุญ ได้ศึกษาวิจัยระดับ “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสรวง จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงาน

³¹เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, 102 หน้า.

ทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้วยความสะดวก อาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า “ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่”³²

เรื่องบุญ สิริรังศรี ได้ศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับผลการศึกษาวิจัยพบว่า “ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน”³³

ชาตรี ปันดิ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” สรุปผลการศึกษาพบว่า³⁴

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการยังเป็นลบ เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังมองระบบราชการในแง่ลบ

³² อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2534, 89 หน้า.

³³ เรื่องบุญ สิริรังศรี, “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2535, 97 หน้า.

³⁴ ชาตรี ปันดิ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 102 หน้า.

2. การขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการ

3. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความพร้อมในการให้บริการ ในความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม โดยได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้าย ความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร และงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยง ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาจากระดับสูง ไม่ให้ความสำคัญ

สุชาติ ดิขวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษากรณีเฉพาะอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า “ได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ฝ่ายปกครอง หรืออำเภอควรเร่งรัดเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับการเกิดความสำนึกในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างข้าราชการ และประชาชน”³⁵

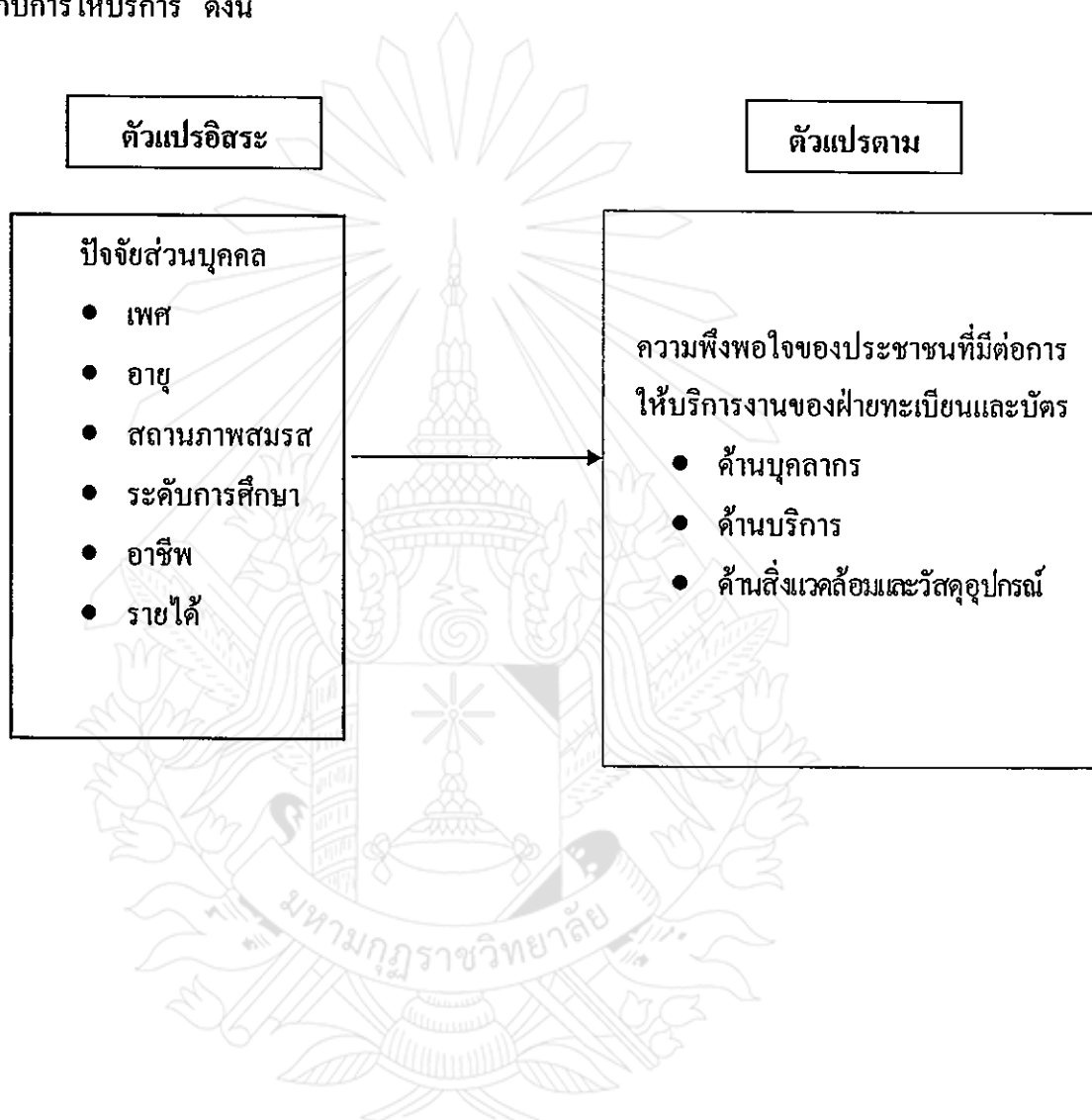
สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ปรากฏผลได้ดังนี้ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพสังคม มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับ การศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา และขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรม การให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชน หลักการรับบริการในเชิงบวก คือยังการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น”³⁶

³⁵สุชาติ ดิขวงศ์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์”, รายงานการค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2537, 100 หน้า.

³⁶สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การราชการและปัจจัยกับสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2530, 104 หน้า.

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์³⁷ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้



³⁷ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อังแล้ว, หน้า 335-336.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ศึกษา

ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในฝ่ายทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอหางดง ที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 60,974 คน

3.1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประชาชนกลุ่มเป้าหมายไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานในฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง ในเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 415 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ณ สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นชาย 100 คน หญิง 100 คน รวมจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เชิงปริมาณ (Quantitation) เป็นคำถามปลายปิด ให้เลือก และเป็นแบบคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความ คิดเห็น โดยแบ่งเนื้อหาและ โครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนัก ทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่าย ทะเบียนและบัตร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดประเภทให้เลือกระดับ เช่น

1. พึงพอใจน้อยที่สุด
2. พึงพอใจน้อย
3. พึงพอใจปานกลาง
4. พึงพอใจมาก
5. พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่าย ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ แบบปลายเปิด

3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง
3. นำผลการศึกษาจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา ค่า IOC ได้เท่ากับ 0.94

3. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และข้อเสนอแนะกลับมาปรับแก้อีกครั้งแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.97

5. นำแบบสอบถามที่นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

3.4.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

3.4.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตำราและผลงานวิชาการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ การหาค่า t-test เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์

เกณฑ์การให้คะแนน

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

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือ (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และการหาค่า t-test, F-test เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ

ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรดังต่อไปนี้

สูตรค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อกำหนดให้ \bar{X} = เป็นคะแนนค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = เป็นผลรวมของตัวอย่างทั้งหมด

N = เป็นจำนวนคะแนน หรือจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังต่อไปนี้

สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้ $\sum x^2$ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ของแต่ละคะแนนกับคะแนนซึ่งยกกำลังสองแล้ว

$\sum x$ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ของแต่ละคะแนน

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด³⁹

³⁹ ศรีพรรณ สิริพิงศ์, ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ 4, (เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ดาว, 2542), หน้า 108-115.

การหาค่า t -test, F -test (One way anova) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างปัจจัย
ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่โดยศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 200 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรูปแบบตาราง ผู้วิจัยได้จำแนกข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

N แทนจำนวนประชากรที่ศึกษา

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

S.D แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SS แทนผลบวกกำลังสองของข้อมูล

MS แทนค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของข้อมูล

df แทนลำดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ

t แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม

F แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	100	50.0
หญิง	100	50.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	78	39.0
30-40 ปี	56	28.0
41-50 ปี	41	20.5
51 ปีขึ้นไป	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาอายุ 30-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ลำดับสุดท้ายอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	71	35.5
สมรส	109	54.5
หย่า/หม้าย	19	9.5
อื่น ๆ (แยกกันอยู่)	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีสถานภาพสมรส จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 หย่า/หม้าย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ลำดับสุดท้ายอื่น ๆ (แยกกันอยู่) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	36	18.0
ระดับมัธยมศึกษา	69	34.5
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	26	13.0
ระดับปริญญาตรี	61	30.5
ระดับปริญญาโท	5	2.5
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 26

คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ลำดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	26	13.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.0
ค้าขาย	12	6.0
รับจ้างทั่วไป	63	31.5
เกษตรกร	12	6.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	20	10.0
พนักงานบริษัทเอกชน	21	10.5
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	28	14.0
พนักงานราชการ	6	3.0
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมามีนักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รับราชการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ค้าขายและรัฐวิสาหกิจ จำนวนเท่ากัน คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 พนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ลำดับสุดท้ายอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร จำนวนตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	75	37.5
5,000-10,000 บาท	66	33.0
10,001-15,000 บาท	22	11.0
15,001-20,000 บาท	19	9.5
20,001-25,000 บาท	11	5.5
มากกว่า 25,001 บาท	7	3.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา 5,000-10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 10,001-15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 15,001-20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 20,001-25,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ลำดับสุดท้ายมากกว่า 25,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัด
เชียงใหม่ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.23	0.80	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	3.57	0.70	มาก
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะอ่อนน้อม	3.73	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.76	0.77	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	3.80	0.78	มาก
6. มีเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.72	0.84	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความมีอัธยาศัย	3.79	0.81	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ	3.81	0.75	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.67	0.86	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.88	0.75	มาก
รวม	3.69	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่าย
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย
3.69 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อยเหมาะสม อันดับสุดท้าย อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.65	0.89	มาก
12. การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์	3.78	0.79	มาก
13. ท่านพอใจกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ของ สำนักทะเบียนอำเภอหาดง	3.85	0.82	มาก
14. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำการ ให้บริการ	3.63	0.81	มาก
15. ท่านพึงพอใจกับระยะเวลาการ ให้บริการ	3.48	0.83	ปานกลาง
16. มีการให้คำแนะนำเพื่อการรับบริการครั้งต่อไป	3.48	0.85	ปานกลาง
17. มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่เป็น	3.48	0.89	ปานกลาง
18. ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าระเบียบ	3.83	0.86	มาก
19. มีคู่มือให้ความรู้อย่างพอเพียง	3.31	0.87	ปานกลาง
20. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกำหนดระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง	3.31	0.85	ปานกลาง
รวม	3.57	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า ท่านพอใจกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักทะเบียนอำเภอหาดง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าระเบียบ และการให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ อันดับสุดท้าย ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกำหนดระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์

ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ชั้นตอน ชัดเจน	3.67	0.91	มาก
22. มีกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อท่าน	3.56	0.95	มาก
23. คุณภาพของอุปกรณ์ให้บริการ	3.55	0.83	มาก
24. มีหนังสือพิมพ์ จุลสาร แผ่นพับ ไว้บริการให้ผู้มาติดต่อได้อ่านอย่างเพียงพอ	3.47	0.91	ปานกลาง
25. สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว	3.30	0.93	ปานกลาง
26. มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	3.32	1.04	ปานกลาง
27. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.50	0.89	มาก
28. มีน้ำดื่มบริการ	3.58	0.82	มาก
29. มีห้องสุขาที่สะอาด	3.51	0.78	มาก
30. มีห้องสุขาเพียงพอในการบริการ	3.39	0.85	ปานกลาง
รวม	3.48	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ชั้นตอน ชัดเจน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมามีน้ำดื่มบริการ และมีกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อท่าน อันดับสุดท้าย สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร	3.69	0.61	มาก
ด้านการให้บริการ	3.57	0.67	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์	3.48	0.70	ปานกลาง
รวม	3.58	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.57 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง



**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่าย
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล**

**ตารางที่ 4.11 แสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่าย
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

เพศ	N	\bar{X}	t	Sig (2-tailed)
ชาย	100	3.67	2.197	0.029*
หญิง	100	3.49		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig 0.029<0.05)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน เพราะค่าเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทำให้รู้ว่าเพศชายมีพึงพอใจต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D
ต่ำกว่า 30 ปี	78	3.55	0.61
30-40 ปี	56	3.49	0.59
41-50 ปี	41	3.58	0.51
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	25	3.87	0.69

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.616	3	0.872	2.420	0.067
ภายในกลุ่ม	70.621	196	0.360		
รวม	73.238	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.067 > 0.05)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ 4 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D
โสด	71	3.62	0.61
สมรส	109	3.59	0.58
หย่า/หม้าย	19	3.39	0.67
อื่นๆ (แยกกันอยู่)	1	3.26	0.00

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	0.884	3	0.295	0.798	0.496
ภายในกลุ่ม	72.354	196	0.369		
รวม	73.238	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.496 > 0.05)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพ 4 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D
ระดับประถมศึกษา	36	3.78	0.58
ระดับมัธยมศึกษา	69	3.59	0.52
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.40	0.58
ระดับปริญญาตรี	61	3.55	0.68
ระดับปริญญาโท	5	3.50	0.67
สูงกว่าปริญญาโท	3	3.22	0.66

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.778	5	0.556	1.530	0.182
ภายในกลุ่ม	70.459	194	0.363		
รวม	73.238	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.182 > 0.05)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D
รับราชการ	26	3.80	0.63
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	3.42	0.52
ค้าขาย	12	3.56	0.64
รับจ้างทั่วไป	63	3.67	0.58
เกษตรกร	12	3.60	0.48
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	20	3.34	0.54
พนักงานบริษัทเอกชน	21	3.39	0.56
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	28	3.58	0.69
พนักงานราชการ	6	3.50	0.74
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	2	3.35	0.73

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.101	9	0.456	1.252	0.266
ภายในกลุ่ม	69.137	190	0.364		
รวม	73.238	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.266 > 0.05)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ 10 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D
น้อยกว่า 5,000 เดือน	75	3.62	0.64
5,000-10,000 เดือน	66	3.56	0.52
10,001-15,000 บาท	22	3.38	0.60
15,001-20,000 บาท	19	3.52	0.61
20,001-25,000 บาท	11	3.63	0.63
มากกว่า 25,001 บาท	7	4.01	0.75

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เดือนต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.495	5	0.499	1.368	0.238
ภายในกลุ่ม	70.743	194	0.365		
รวม	73.238	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.238 > 0.05)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.22 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางส่งเสริมในด้านสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์

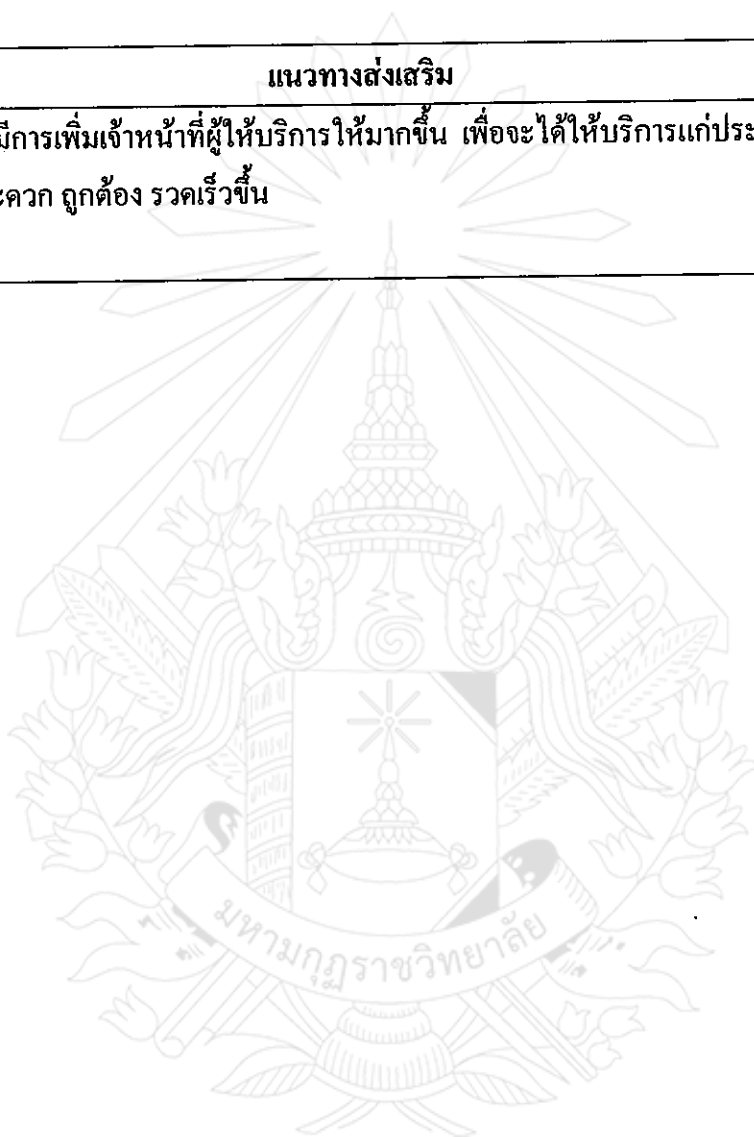
ปัญหา	ความถี่
1. สถานที่ในการให้บริการคับแคบ อับอ้าว	103
2. เก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีน้อย	52
แนวทางส่งเสริม	ความถี่
1. ควรมีการขยายสถานที่ ปรับปรุงให้พื้นที่ของผู้รับบริการกว้างขวาง ไม่อับอ้าว	83
2. ควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	42

ตารางที่ 4.23 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางส่งเสริมในด้านการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่
1. การให้บริการมีความล่าช้า รอนาน	50
2. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และการเตรียมเอกสารในการติดต่องาน	42
แนวทางส่งเสริม	ความถี่
1. ควรมีการเสริมช่องบริการพิเศษเพื่อให้บริการแก่ผู้มีความจำเป็นเร่งด่วน	48
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยบริการให้คำแนะนำ ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและการเตรียมเอกสารติดต่องาน	37

ตารางที่ 4.24 แสดงความถี่ของปัญหาและแนวทางส่งเสริมในด้านบุคลากร

ปัญหา	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	35
แนวทางส่งเสริม	ความถี่
1.ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น เพื่อจะได้ให้บริการแก่ประชาชนได้ สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น	28



บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับรูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test, F-test

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีสถานภาพสมรส จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบุคลากร สรุปว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.69 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ถัดรองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านการให้บริการ สรุปว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า ท่านพอใจกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักทะเบียนอำเภอหาดง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งรองลงมาไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าระเบียบ และการให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ อันดับสุดท้าย ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ สรุปว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.48 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อจากค่าเฉลี่ย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ขั้นตอน ชัดเจน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีน้ำดื่มบริการ และมีกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อท่าน อันดับสุดท้าย สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างเพศชาย และเพศหญิงมีความแตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงเพราะค่าเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทำให้รู้ว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มากกว่าเพศหญิง

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอายุ 4 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

เดือน 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ ผู้ให้ข้อมูล ได้เสนอข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการให้มากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวกับด้านการให้บริการ มีดังนี้

1. การให้บริการมีความล่าช้า รอคิวนาน

2. ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการติดต่อกัน ข้อกฎหมาย

ระเบียบ และการเตรียมเอกสารในการติดต่อกันของฝ่ายทะเบียนและบัตร

ข้อเสนอแนะด้านการบริการนั้น มีดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเสริมช่องบริการพิเศษ เพื่อให้บริการแก่ผู้มีความจำเป็นเร่งด่วน

2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ข้อกฎหมาย

ระเบียบ และขั้นตอนการติดต่อกัน และการเตรียมเอกสารต่าง ๆ

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์ มีดังนี้

1. สถานที่ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรคับแคบ อับอ้าว

2. เก้าอี้นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีน้อย

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา เรื่องด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้

1. ควรมีการขยายสถานที่ ปรับปรุงให้พื้นที่ของผู้รับบริการกว้างขวาง ปลอดภัย

2. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งให้เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ

5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ศึกษาความความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่โดยศึกษาจากการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ และด้านสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า

ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 พิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ 3.88 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ

ปฏิบัติหน้าที่ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักทะเบียนอำเภอหาดง ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการประชาชนของกรมการปกครองซึ่งยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นราดิศร ที่สรุปว่า “ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน แต่มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำสุดได้แก่ 3.23 คือ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ แสดงให้เห็นว่า บางครั้งในการที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในงานทะเบียนอาจทำงานพร้อมกัน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนเข้ามาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดการบริการประชาชนช้า และสาเหตุอีกอย่างหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอที่จะบริการประชาชนได้พร้อมกันทั้งหมด

ด้านการให้บริการ จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ 3.85 คือ ท่านพอใจกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักทะเบียนอำเภอหาดง แสดงให้เห็นว่า สำนักทะเบียนอำเภอหาดงนั้นได้ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ คือไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก ซึ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอหาดงในเรื่องนี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ R.Penchansky และ W.J.Thomas ที่สรุป “การเข้าถึงบริการ ในด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ” และสอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์ ที่สรุปว่า “มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ แต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดได้แก่ 3.31 ในท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง แสดงเห็นว่า การให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับข้อกฎหมายสำนักทะเบียนอำเภอหาดง ยังให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ไม่เพียงพอ เนื่องจากอาจขาดกำลังเจ้าหน้าที่ ควรมีการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสัมพันธ์มาคอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนในเรื่องนี้ ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ คือ ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล นราดิศร ที่กล่าวว่า ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ คือ ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการบ้าง เป็นบางครั้งบางคราว เช่น ในวันเสาร์ เป็นต้น ต้องการจัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้าน ในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่องานต่าง ๆ แก่ประชาชน

ด้านสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์ จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ 3.67 คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ชั้นตอน ชัดเจน แสดงให้เห็น เมื่อมีป้ายข้อความบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน และเป็นชั้นตอนจะให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้นทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องนี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิทธิรังศรี ซึ่งสรุปว่า “ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับผลการศึกษายืนยันว่า “ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน” ทำให้เห็นได้เมื่อมีป้าย บอกเป็นชั้นตอนและชัดเจนจะทำให้การบริการต่าง รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในรายข้อคือ 3.30 สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว ทำให้เห็นว่า ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กล่าวว่า “บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด “ ไม่สามารถจับต้องได้ สถานที่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น อาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะต้องสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเล่า ๆ ประกอบด้วย ซึ่งการบริการในด้านนี้ยังมีความบกพร่องต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่ เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการ

จากการตั้งสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เพราะค่าเฉลี่ยของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทำให้รู้ว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร มากกว่าเพศหญิง

จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก

งานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์ ที่สรุปได้ว่า “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ” และปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นได้ว่า ทั้งปัจจัยพื้นฐานที่กล่าวมาที่ไม่มีความแตกต่างกันเพราะว่า มีความพึงพอใจในทิศทางเดียวกัน จึงไม่มีความแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไข ปัญหา ทั้ง 3 ด้าน ทั่วไปพอสมควร แต่สามารถแยกประเด็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.23 และจากแบบสอบถามพบปัญหา เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการให้บริการ โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น เพื่อจะได้ให้บริการแก่ประชาชนได้ สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จึงควรมีการขอเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ให้เพียงพอต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งหน่วยงานต้องเสนอให้จังหวัด / กรมการปกครอง พิจารณาสันนิษฐานอัตราค่าจ้างต่อไป

2. ด้านการให้บริการ ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.31 และจากแบบสอบถามพบปัญหา การให้บริการมีความล่าช้า รอ นาน ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงาน การจัดเตรียมเอกสาร ข้อกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการ ให้มีการเสริมช่องบริการพิเศษเพื่อให้บริการแก่ผู้มีความจำเป็นเร่งด่วน และควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บริการให้คำแนะนำ สำนักทะเบียนอำเภอหางดงจึงควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตร หรือสับเปลี่ยนกันมาทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือมีการจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มาคอยบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงาน ข้อกฎหมาย ระเบียบ และการจัดเตรียมเอกสาร ในการติดต่อขอรับบริการงานของ เพื่อให้การรับบริการมีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์ สถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.30 และจากแบบสอบถามพบปัญหา สถานที่ในการให้บริการคับแคบ อบอ้าว เก้าอี้นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีน้อย ซึ่งมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการ ควรให้มีการปรับปรุงห้องทำงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร ให้กว้างขวาง และปลอดโปร่ง โล่ง สบาย ไม่อบอ้าว และเพิ่มเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการให้เพียงพอ ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอหางดงสามารถดำเนินการได้เอง ส่วนการเพิ่มอุปกรณ์ สารสนเทศ (IT) ในการปฏิบัติงานในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เพื่อรวดเร็วในการปฏิบัติงานนั้น สำนักทะเบียนอำเภอหางดง คงต้องเสนอขอรับการสนับสนุนจากหน่วยเหนือต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยต่อเนื่องต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานในฝ่ายทะเบียนและบัตร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาของสำนักทะเบียน และนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของงานฝ่ายทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน จะทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำได้ทำให้สามารถปรับปรุงแก้ไข ได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่นกรมการปกครอง , 2536.
- _____ กระทรวงมหาดไทย. เทศาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2549.
- _____ .เทศาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2549.
- _____ .กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรง
พิมพ์อาสารักษาดินแดน, 2526.
- _____ .กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
อาสารักษาดินแดน, 2540.
- กฤษณี รื่นรัมย์ . และคณะ. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่าง
เหนือชั้น . กรุงเทพมหานคร : อิน โนกราฟฟิกส์จำกัด, 2547.
- กฤษฎา เล็กตระกูล. พิชิตธุรกิจอย่างมืออาชีพ ชุดบันไดสู่ความมั่งคั่ง เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร : ตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2546.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2538.
- มนตรี เข็มวรกุล. งานสำนักงาน เล่ม 1-2. กรุงเทพมหานคร : มิตรเจริญการพิมพ์, 2527
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตสถาน . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรเจริญ
ทัศน์, 2525.
- รุ่ง แก้วแดง. รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, 2538.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และคณะ. วิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
สลายใจ, 2535.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ร์ศ.และคณะ. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2541.
- _____ . การบริการการตลาดยุคใหม่ . กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด,
2541.
- ศรีพรรณ สิทธิพงศ์. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ดาว, 2542.
- อนันต์ อนันตกุล. คนมหาดไทย 2497 – 2536. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการ
ปกครอง กระทรวงมหาดไทย , 2540.

อุทัย หิรัญโต. **ชนชั้นข้าราชการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.

2) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ / งานวิจัย

- เกรียงศักดิ์ วัฒนาวงษ์สิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอค้ำจวนงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเคอชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” .**ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.**
- ชาติรี ปันดิ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”. **รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.**
- ชญชนิต โอสถิตยพร . “อุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการไทย” . **รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.**
- ประกาศิต มหาสิงห์. “ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนที่ทำการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองลำพูน และอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน”. **รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการเมืองและการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.**
- พัฒน์พงษ์ หนูพันธ์. “รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาวิชาการพาณิชย์ไทย ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.**
- มณีวรรณ ตันไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ”. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.**
- รัฐพล นราดิศร. “ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. **รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.**
- เรืองบุญ สิริรังศรี, “ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.**

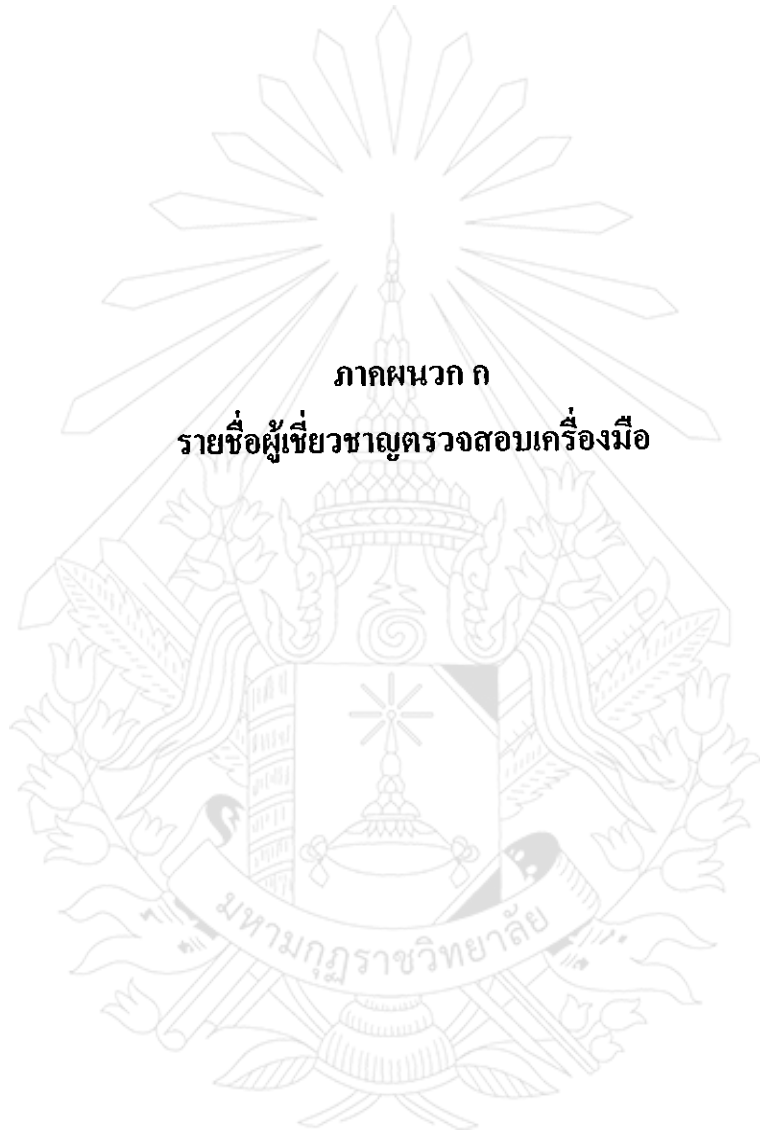
- ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : บัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกริก, 2538.
- สุชาติ ดิขวงศ์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์”. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- สุมณฑา ไพรสวรรณ. “ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการบริการของกองทุนทดแทน”. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการและปัจจัยกับสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. รายงานการค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530
- อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.

3) เอกสารประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- ทิพาวดี มณสวรรค์, คุณหญิง. “ธรรมาภิบาลกับราชการไทย”. เอกสารประกอบสัมมนาเรื่อง ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ”. ณ ห้องประชุมสุขุมณัยประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี 2543. (อัดสำเนา).



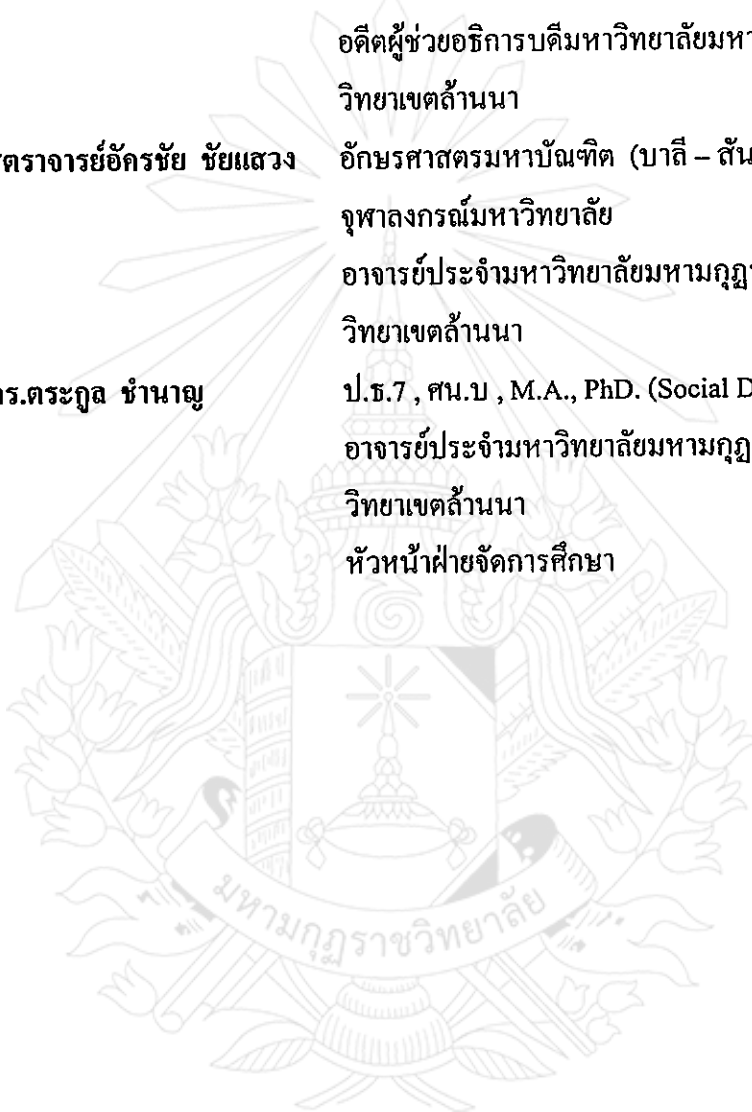
ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย ป.ธ.5 , นบ. , M.A., PhD. (Sociology)
 อาจารย์พิเศษประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตล้านนา
 อดีตผู้อำนวยการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตล้านนา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครชัย ชัยแสง อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บาลี – สันสกฤต)
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตล้านนา
3. อาจารย์ ดร.ตระกูล ชำนาญ ป.ธ.7 , ศน.บ , M.A., PhD. (Social Development)
 อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตล้านนา
 หัวหน้าฝ่ายจัดการศึกษา



ภาคผนวก ข
หนังสืออนุญาตเก็บข้อมูล





16 ตุลาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสุรพล สัตยารักษ์ นายอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วย นางแว่นแก้ว ชาวเถิน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) โดยมี ดร.ศุภกฤษ เมธีโกคพงษ์ และ พระปลัดบุญธรรม บุญธมฺโม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางแว่นแก้ว ชาวเถิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตพื้นที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการทำการวิจัยต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรเพื่อพิจารณา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออโนทนามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาวีรศักดิ์ สุรมณี)

เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ศูนย์การศึกษบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**เรื่อง****ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร****สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตร ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงาน และปรับปรุงการบริการประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ และเกิดประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง และขอรับรองว่าคำตอบของท่านได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามดังกล่าวไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางแว่นแก้ว ขาวเงิน

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ)

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุปัจจุบัน

() ต่ำกว่า 30 ปี () 30 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส

() หย่า / หม้าย () อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

() ระดับประถมศึกษา () ระดับมัธยมศึกษา

() อนุปริญญา หรือเทียบเท่า () ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

() รับราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() ค้าขาย () รับจ้างทั่วไป

() เกษตรกรรม () ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() พนักงานบริษัทเอกชน () นักเรียน นิสิต นักศึกษา

() พนักงานราชการ () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่า 5,000 บาท () 5,000 – 10,000 บาท

() 10,001– 15,000บาท () 15,001– 20,000บาท

() 20,001– 25,000บาท () มากกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. อัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะอ่อนน้อม					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความอึดเข้มแข็งใส่ใจ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม					
6. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำตลอดเวลา					
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความมีอัธยาศัย					
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านการให้บริการ					
11. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
12. การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์					
13. ท่านพอใจกับการให้บริการงานแบบเบ็ดเสร็จ ของฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ (ต่อ)					
14. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำการให้บริการ					
15. ท่านพึงพอใจกับระยะเวลาการให้บริการ					
16. มีการให้คำแนะนำเพื่อการรับบริการครั้งต่อไป					
17. มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่เป็น					
18. ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าระเบียบ					
19. มีคู่มือให้ความรู้ในการบริการอย่างพอเพียง					
20. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง					
ด้าน สภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์					
21. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
22. มีกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อท่าน					
23. อุปกรณ์มีคุณภาพในการให้บริการ					
24. มีหนังสือพิมพ์ จุลสาร แผ่นพับ ไว้บริการให้ผู้มาติดต่อได้อ่านอย่างเพียงพอ					
25. สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ไม่อบอ้าว					
26. มีที่นั่งในช่วงรอรับบริการที่เพียงพอ					
27. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ					
28. มีน้ำดื่มบริการ					
29. มีห้องสุขาที่สะอาด					
30. มีห้องสุขาเพียงพอในการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียน
และบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่**

3.1 ปัญหาด้านของบุคลากร

1.....

2.....

3.....

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร

1.....

2.....

3.....

3.2 ปัญหาด้านการให้บริการ

1.....

2.....

3.....

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร

1.....

2.....

3.....

3.3 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์

1.....

2.....

3.....

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตร

1.....

2.....

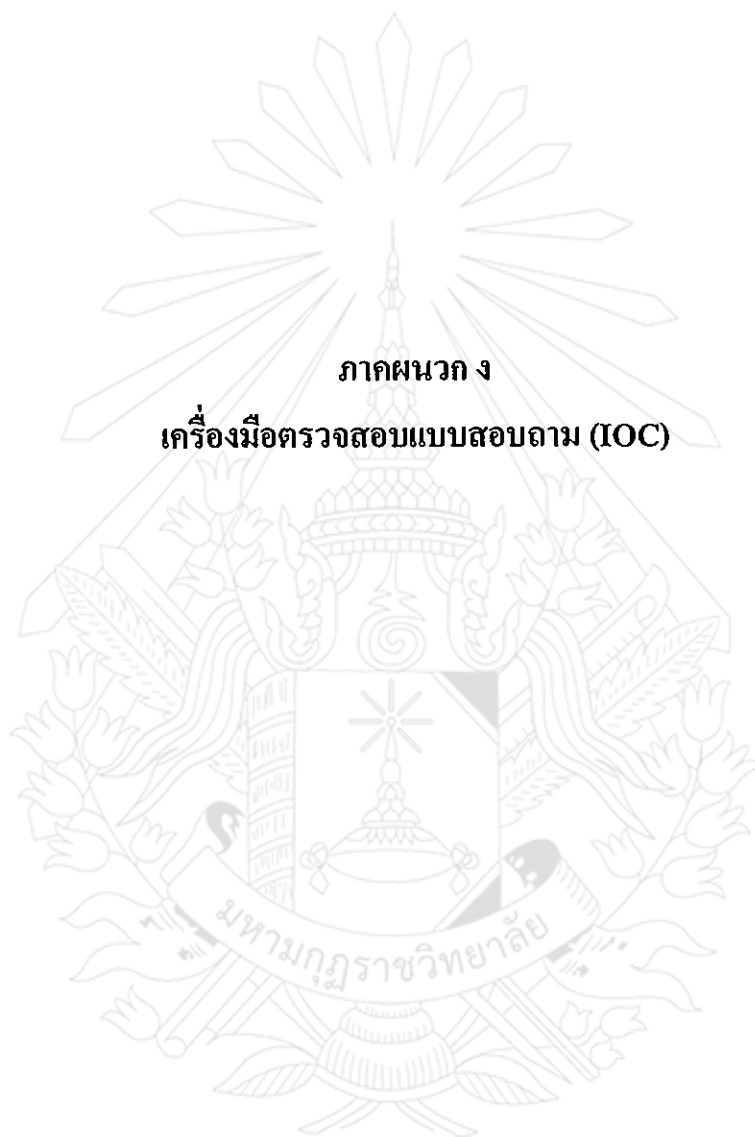
3.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.....

2.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ง
เครื่องมือตรวจสอบแบบสอบถาม (IOC)



แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

ชื่อเรื่อง(วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียน
และบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

รหัส 5012204062 ชื่อนักศึกษา นางแว่นแก้ว ขาวถิน รุ่นที่ 5/2552 สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

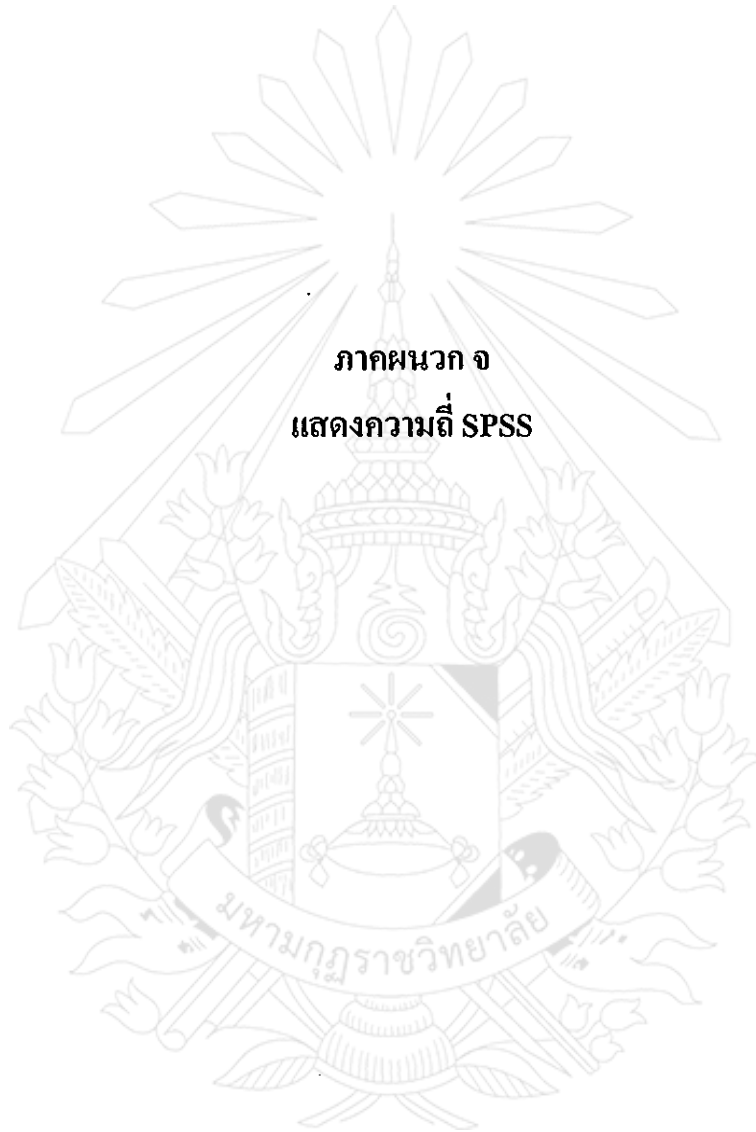
1. ให้คะแนน +1 หมายถึง เหนียวใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ให้คะแนน -1 หมายถึง เหนียวใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบสอบถาม ตอนที่.....

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	0	2	.66
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	0	+1	2	.66
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	0	2	.66
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1

แบบสอบถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้คะแนน (IOC)			ผลรวมคะแนน ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	0	+1	2	.66
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	0	2	.66
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
				รวม	0.94

ภาคผนวก จ
แสดงความถี่ SPSS





แสดงความคิดเห็น

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	10	59	102	25	4
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	18	90	85	7	-
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะอ่อนน้อม	30	96	64	10	-
4. เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส	31	98	63	7	1
5. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	40	85	70	5	-
6. มีเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติงานตลอดเวลา	36	85	67	11	1
7. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความมีอัธยาศัย	37	94	59	9	1
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในภารกิจที่รับผิดชอบ	33	103	56	8	-
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	35	80	71	12	2
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	41	98	56	5	-
ด้านการให้บริการ					
11. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	37	77	72	11	3
12. การให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์	39	83	72	6	-
13. ท่านพอใจกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จของ สำนักทะเบียนอำเภอหางดง	46	84	65	3	2

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ (ต่อ)					
14. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงแนะนำการให้บริการ	27	86	72	6	-
15. ท่านพึงพอใจกับระยะเวลาการให้บริการ	23	68	93	13	3
16. มีการให้คำแนะนำเพื่อการรับบริการครั้งต่อไป	21	78	79	20	2
17. มีบริการด้านการกรอกข้อมูลที่จำเป็น	22	70	81	24	3
18. ไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการ	48	56	83	13	-
19. มีคู่มือให้ความรู้อย่างพอเพียง	15	67	87	27	4
20. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง	17	61	91	29	-
ด้าน สภาพแวดล้อมและวัสดุอุปกรณ์					
21. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ชั้นตอนชัดเจน	41	72	68	18	1
22. มีกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อท่าน	36	69	65	30	-
23. คุณภาพของอุปกรณ์ให้บริการ	23	84	73	19	1
24. มีหนังสือพิมพ์ จุลสาร แผ่นพับ ไว้บริการให้ผู้มาติดต่อได้อ่านอย่างเพียงพอ	28	68	74	30	-
25. สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ อบอุ่น	24	49	95	27	5
26. มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	32	49	73	42	4
27. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	24	78	77	16	5
28. มีน้ำดื่มบริการ	27	79	76	17	-
29. มีห้องสุขาที่สะอาด	21	87	76	16	-
30. มีห้องสุขาเพียงพอในการบริการ	19	66	91	21	3

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – สกุล : นางแว่นแก้ว ขาวเดิน
- วัน เดือน ปีเกิด : 3 เมษายน 2509
- ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 209/29 หมู่ 9 ตำบลหางดง อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่
- การศึกษา : พ.ศ.2545-2549  **รองศาสตราจารย์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**
- ประวัติการทำงาน : พ.ศ. 2530-2535  **เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ 3 อำเภอแม่ลาน้อย
จังหวัดเชียงใหม่**
- พ.ศ. 2536-2546 : **เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ 5 อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**
- พ.ศ. 2547-2549 : **ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง) ระดับ 5
หัวหน้างานทะเบียนและบัตร อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่**
- พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน : **เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตรฯ ระดับ 5
หัวหน้างานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลหางดง
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่**