

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ศึกษาเฉพาะกรณี : จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้วิจัย นางพิมพ์วิมล ไผ่สนิท ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. วิไล วัฒนดำรงกิจ

ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (3) เสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ ประชากรที่ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 9 คน และกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 1,120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละสำนักงานทะเบียนมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับประสิทธิผลการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักงานทะเบียนมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 (3) ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามได้รับความพึงพอใจจากการขอรับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (4) การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระไม่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ (5) การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค ที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการกำหนดนโยบายเชิงรุกในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้รู้จัก ปรับวิธีคิด และวิธีทำงาน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

Thesis title: Efficiency and Effectiveness of Service on Identification Card Issuance:
A Case Study of Samutsongkarm Province

Researcher: Mrs. Pimwimon Paisnit ; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor; (2) Dr. Vilai Vattanadumrongkit, Associate Professor;

Academic year: 2006

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) level of efficiency and effectiveness of service on identification card (I.D. Card) at a local registry of Samutsongkarm , 2) the factors caused to happen on the recipient's satisfaction about I.D.Card management 3) the policy proposal concerning the service adjustment. The population studied were the 9 government officials on service and the recipients of 1,120 persons on receiving the service. The research instruments were questionnaires, interviewing, and observation. The statistics used covered percentile, mean, the standard of deviation, t-test, one way analysis variance (ANOVA) and multiple regression analysis.

The research found that 1) the indifferent level of efficiency on providing the service among the registries was approximately at moderate level. 2) the different level of effectiveness on I.D. card issuance request at the level of statistical significance 0.5 , 3) minimum 80 percentage of the Samutsongkarm recipients attending the service were satisfied with the service received, 4) from the testing the relation of the independent variables and the dependent variables found that the independent variables were unable to explain the variance of the effectiveness on the officials' service of I.D. card issuance, 5) the test on the relation of both variables showed that three independent variables : the fast, the correctness and the equity in regressive equation could explain the variation of effectiveness of satisfaction toward I.D. card request.

The suggestion from the research was to formulate proactive policies to develop the operating officials on service realization and making suitable toward thinking and working to help the public For serving the recipients it needed contact and assistance the practical service provider should not only be welcome every recipient but also build up good relationship for all equally and most to respond the public's satisfaction and utilities.

Keywords: efficiency, effectiveness and I.D. card issuance service

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญขันธ์พันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ และคำปรึกษาทุกขั้นตอน รวมทั้งช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ และมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง อีกทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิไล วัฒนดำรงกิจ และรองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ที่ได้ เสียสละเวลาให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา อำเภอบางคนที และพี่น้องประชาชนชาวจังหวัดสมุทรสงครามเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยเร็ว

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น MPA1 โดยเฉพาะคุณ โกศล วัฒนุ ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผลการ วิเคราะห์ข้อมูล จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และสามี ที่ให้โอกาสและสนับสนุน คอยเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึง ขอขอบพระคุณท่านทั้งหลายไว้ ณ โอกาสนี้ หากปราศจากความกรุณาจากท่านทั้งหลาย วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงจะสำเร็จสมบูรณ์ไม่ได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจที่จะใช้ประโยชน์เพื่อ ส่วนรวมและเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

นางพิมพ์วิมล ไผสนิท

มกราคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ปัญหาในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณสุข	7
การมีส่วนร่วมและการให้บริการสาธารณสุข	9
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	15
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	16
แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การตรวจสอบเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	52
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการมาขอรับบริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน	67
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อปรับปรุงการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	76
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและ หัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร	78
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร	79
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปการวิจัย	82
อภิปรายผล	90
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	100
ก แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต	101
ข ข้อมูลสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	115
ค แบบขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	116
ประวัติผู้วิจัย	137

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงสถิติการใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักงานทะเบียน.....	33
ตารางที่ 3.2 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่).....	36
ตารางที่ 3.3 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (สำหรับสอบถามประชาชน).....	38
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	46
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกสัมภาษณ์.....	48
ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดทำ บัตรประจำตัวประชาชน	50
ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายสำนักงานทะเบียน	53
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมของแต่ละ สำนักงานทะเบียน	58
ตารางที่ 4.6 แสดงคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการของประชาชน จำแนกเป็นรายสำนักงานทะเบียน.....	59
ตารางที่ 4.7 แสดงระดับประสิทธิผลการขอรับบริการในภาพรวมของแต่ละ สำนักงานทะเบียน.....	64
ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพ การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักงานทะเบียนในเขตพื้นที่ จังหวัดสมุทรสงคราม	65
ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผล ด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักงานทะเบียน ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับประสิทธิผลด้านการ ขอรับบริการด้วยวิธีของ Scheffe จำแนกเป็นรายสำนักทะเบียน	67
ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม	68
ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม	69
ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา	70
ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที	71
ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปร อิสระด้านประสิทธิผลการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	74
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ	76
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	77
ตารางที่ 4.18 แสดงแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย งานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม	79
ตารางที่ 4.19 แสดงแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย งานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา	80
ตารางที่ 4.20 แสดงแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย งานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที	81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	16
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงสายโซ่การบริการลูกค้า	20
ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงปัจจัยหลักในการให้บริการ	22
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	28

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังการปฏิรูประบบราชการนับตั้งแต่ 3 ตุลาคม 2545 รัฐบาลได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ส่งผลให้กรมการปกครองมีการปรับโครงสร้างบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ใหม่โดยมีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของกรมการปกครอง พ.ศ. 2545 รองรับ ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ประการหนึ่ง คือ การบริการประชาชน สำหรับการบริการในยุคการปฏิรูประบบราชการนั้นทุกส่วนราชการจะต้องเร่งพัฒนาระบบการงานและระบบการให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลให้ยึด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Administration to Citizen : A to C) และให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการในภาคเอกชนจึงเกิดการเปรียบเทียบ โดยคาดหวังการให้บริการของภาครัฐดีขึ้น และหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น สำหรับกรมการปกครองได้ตระหนักถึงการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งต้องทำให้กรมการปกครองต้องแข่งขันยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐและเอกชน เพื่อลดทัศนคติในแง่ลบ ในเรื่องมาตรฐานการให้บริการ การให้บริการที่ล่าช้า ระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติที่มีเป็นจำนวนมาก การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ที่ยังคงมีต่อการให้บริการของกรมการปกครอง

การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้น เป็นภารกิจสำคัญของกรมการปกครอง ถือว่าเป็นกลไกหรือหัวใจหลักของการปฏิบัติงานราชการ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพราะบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้กับผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้ยืนยันและพิสูจน์ทราบตัวบุคคล นับว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นหลักฐานชิ้นแรกที่จะนำไปสู่การมีสิทธิต่าง ๆ เช่น การใช้สิทธิเลือกตั้ง การสมัครงาน การติดต่อธุรกิจ การค้า การทำนิติกรรมสัญญา และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการหรือภาคเอกชน นอกจากนั้น ยังเป็นหลักฐานที่หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ตรวจสอบบุคคลเพื่อประกอบการออกหนังสือสำคัญต่าง ๆ เฉพาะด้าน เช่น บัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาล ใบอนุญาตขับรถยนต์ หนังสือเดินทาง หรือแม้แต่

บัตรเครดิตประเภทต่าง ๆ ที่นิยมใช้กันในวงการของสถาบันการเงิน และการธนาคาร ซึ่งหากไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ความยุ่งยากสับสนในการยื่นยันตัวบุคคลย่อมเกิดขึ้น อีกทั้งจะส่งผลทำให้การติดต่อดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ไม่อาจดำเนินการไปได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ปัจจุบัน การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐาน ด้านการให้บริการที่ชัดเจน และการบริการเชิงรุกยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การให้บริการที่มีอยู่ มีขั้นตอน กฏระเบียบและแบบฟอร์มที่ต้องยึดถือปฏิบัติจำนวนมาก ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ระบบคอมพิวเตอร์ On -Line ชัดช้อยบ่งทำให้เกิดความล่าช้า ประกอบกับการปฏิรูประบบราชการ ทำให้มีการปรับลดอัตรากำลังคนของภาครัฐ ทำให้บุคลากรกรมการปกครองมีน้อยลง แต่มีงานที่ต้องปฏิบัติมากขึ้น งบประมาณในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการมีอยู่อย่างจำกัดบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน บ่อยครั้งที่กรมการปกครองได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ โดยเฉพาะที่ว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นตัวแทนในส่วนภูมิภาคในการให้บริการของรัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดถูกมองว่าไม่มีประสิทธิภาพ ล้าหลัง ขาดจิตวิญญาณในการให้บริการ ส่งผลให้การบริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

จากปัญหาหรืออุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อันเป็นผลเนื่องจากระบบการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีจำนวนน้อยอยู่แล้วยังขาดความรู้ความเข้าใจใน กฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน กอปรกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจำเป็นต้องใช้หลักฐานที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง การติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งอาจมีเอกสารและหลักฐานไม่ครบ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความรู้สึกว่า การทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเรื่องยุ่งยาก ล้าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญ ขาดการดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้มาขอรับบริการทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ส่งผลให้งานบริการขาดประสิทธิภาพ

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน กรมการปกครอง จึงได้กำหนดนโยบายเน้นหนักการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนขึ้น โดยกำหนดให้อำเภอเป็นต้นแบบของการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน และได้ดำเนินโครงการหลายโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อาทิ

- โครงการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra Hour Service) เป็น โครงการขยายเวลาการให้บริการประชาชน โดยเพิ่มเวลาให้บริการ ในวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

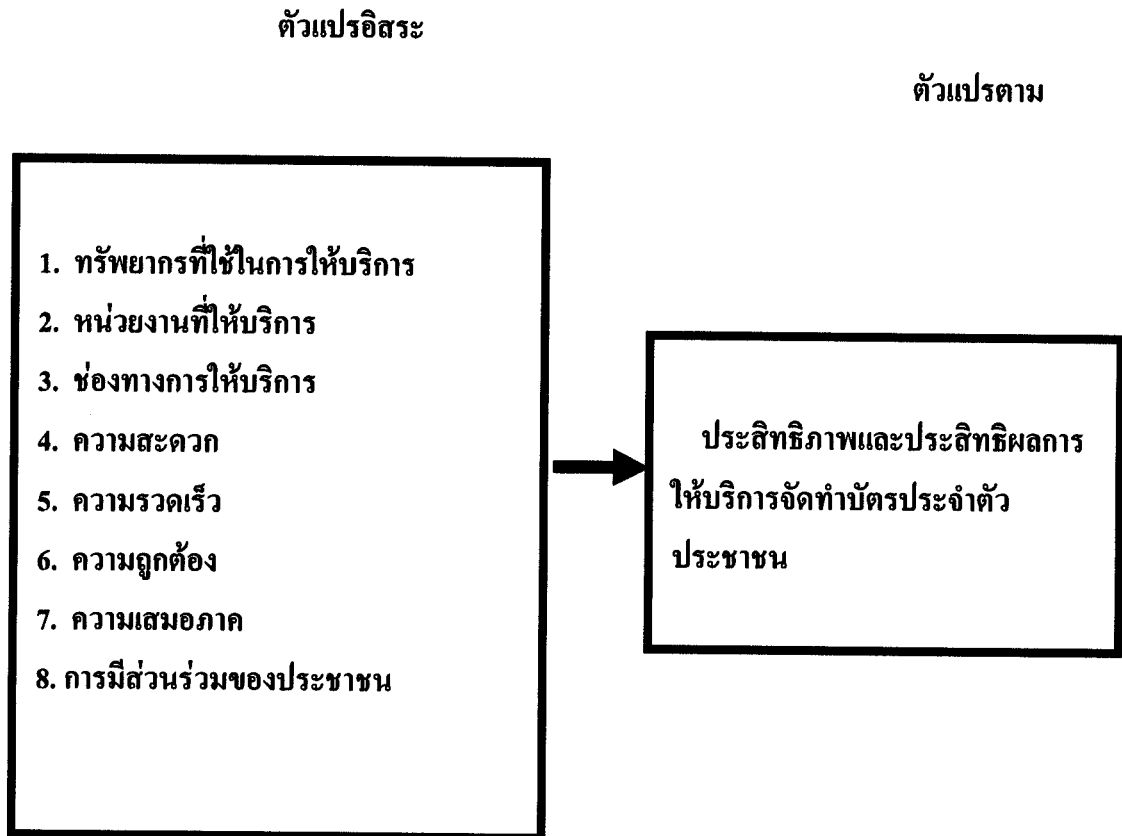
- โครงการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงงานบริการให้รวมอยู่ในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น

- โครงการแข่งขันล่องหน้าในการขอรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ทำบัตรครั้งแรกอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ ซึ่งเริ่มโครงการตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา
- โครงการปรับปรุงสถานที่ราชการให้สู่ความเป็นเลิศ
- โครงการขยายการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ครอบคลุมทั่วประเทศ
- โครงการสร้างจิตสำนึกกับบริการ (Service Mind) เป็นการให้บริการในรูปแบบมิติใหม่ เป็นการปรับปรุงบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการประชาชน นอกจากบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วแล้วจะต้องมี “รอยยิ้ม” ให้แก่ประชาชน
- โครงการพัฒนาสำนักทะเบียนมาตรฐาน (R.S.O) (Registration Standard Office) ภายหลังจากที่กรมการปกครองได้ดำเนิน โครงการหลายโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแล้ว คาดหวังว่าประชาชนควรจะได้รับบริการที่ดีขึ้น สำหรับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ผู้วิจัยมีประสบการณ์และเกี่ยวข้องกับงานบริการด้านนี้มาหลายปี จึงสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.3 เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาประมวลเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยพิจารณาเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และเพื่อสะดวกในการศึกษาและทำความเข้าใจ ซึ่งจะขอยกกรอบแนวคิดดังกล่าวไปไว้ในบทที่ 2 เพื่อเสนอรายละเอียดต่อไป

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

4.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที ได้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิผลแตกต่างกัน

4.3 ประชาชนในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที มีความพึงพอใจจากการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

4.4 ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

4.5 ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิผลในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 3 อำเภอ ของจังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที

6. ปัญหาในการวิจัย

6.1 การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม มีประสิทธิภาพเพียงใด

6.2 ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามได้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลแตกต่างกันหรือไม่

6.3 ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 **ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ** หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

7.2 **หน่วยงานที่ให้บริการ** หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามที่มีหน้าที่ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

7.3 **ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การขยายรูปแบบการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

7.4 **ความสะดวก** หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนทำให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

7.5 **ความรวดเร็ว** หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

7.6 **ความถูกต้อง** หมายถึง ความถูกต้องในการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

7.7 **ความเสมอภาค** หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้มีความเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกัน

7.8 **การมีส่วนร่วมของประชาชน** หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

7.9 **ประสิทธิภาพ** หมายถึง คุณภาพของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมตามมาตรฐานของเวลาที่กำหนดไว้

7.10 **ประสิทธิผล** หมายถึง ผลของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

8.2 เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานในการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

8.3 เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัย ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดการมีส่วนร่วมและการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
5. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ไว้ ดังนี้

เซอร์เบิร์ต เอไซมอน (Herbert A. Simon) (1960: 180-181) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั่นเอง แต่ถ้าเป็นระบบราชการต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการรวมอยู่ด้วย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

อุทัย หิรัญโต (2531: 44) ได้เสนอวิธีบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีการวางแผนและควบคุมงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ
 - 1.1 สามารถจัดให้นักบริหารได้รับข่าวสาร ข้อมูล ทันทเวลา ทันทสมัย ถูกต้อง เพียงพอ และแน่นอน
 - 1.2 เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนดำเนินการ
 - 1.3 เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับความจำเป็น
 - 1.4 ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน
 - 1.5 ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเป็นที่เข้าใจได้ในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง
 - 1.6 มีเรื่องให้วินิจฉัยเฉพาะกรณีที่เป็นปัญหา
 - 1.7 มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่มและระหว่างดำเนินการ
 - 1.8 คาดหมายขอบเขตที่จะเกิดปัญหาได้
2. มีการจัดระบบงานให้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ส่วน คือ คนและระบบงาน ดังนั้นประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความพร้อมทั้ง 2 ส่วน
3. จัดให้มีการประสานงานที่ดี
4. เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น

ไฟแลนเดอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Piokle) (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ 2547: 255) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือความมากน้อยของการทำงานที่องค์การ สนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจาก หน่วยงานในแง่คุณภาพสินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อยและความได้มาตรฐานของสินค้า และบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของ พนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมี ประสิทธิภาพ ไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้นแต่เป็นการพิจารณา ในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการ สาธารณะด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติ ประสิทธิภาพและมิติประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงาน และจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐ ได้มุ่งไปสู่ทิศทางของการให้ความสำคัญต่อผลงานมากกว่าที่จะให้ความสำคัญถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน แต่จะเป็นการมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงาน การให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของคุณภาพและประสิทธิภาพ

2. แนวคิดการมีส่วนร่วมและการให้บริการสาธารณะ

2.1 แนวคิดของการมีส่วนร่วม

แนวคิดที่รัฐบาลส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ สาธารณะนั้น เนื่องจากสภาพปัญหา ความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละชุมชนมีปัญหาที่ แตกต่างกันไปโดยการยอมรับที่ว่าประชาชนในชุมชนเป็นผู้รู้ดีถึงสภาพปัญหาและความต้องการ ต่าง ๆ ของชุมชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นมานานอย่างต่อเนื่องการเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการ สาธารณะ เป็นสิ่งที่ดีเป็นการสร้างความรู้สึกรับรู้ของการเป็นเจ้าของและการแก้ไขปัญหาของชุมชน สามารถแก้ไขได้ตรงจุดกับความต้องการอย่างแท้จริง

ดังนั้น การที่จะให้บริการมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งแนวคิดการมีส่วนร่วมได้มี นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526: 139) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและ การร่วมมือรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวประชาชนเอง

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531: 24-25) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานรวมพลังประชาชนกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เพื่อประโยชน์ ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยยึดหลักการว่าสมาชิกในชุมชนนั้น ๆ จะต้องร่วมมือกัน วางแผนและปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527: 272-273) ได้แยกขั้นตอนที่ประชาชนควรมีส่วนร่วมไว้เป็น 4 ขั้นตอน

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการประเมินผล

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527: 6-7) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน

ดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบาย หรือแผนงาน หรือ โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไข ปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัด หรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมลงทุนในกิจกรรม โครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้ทำไว้โดยเอกชน และรัฐบาลให้ไว้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง การที่บุคคล กลุ่ม หรือชุมชน มีความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องที่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง แล้วมีการแสดงให้เห็นถึงความต้องการ โดยสมัครใจร่วมกันเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดการเปลี่ยนแปลง เพื่อตัวประชาชนเอง จนมาสู่การตัดสินใจกระทำการเพื่อให้บรรลุถึงความประสงค์นั้น ๆ โดยการร่วมกันระดมความคิด การตัดสินใจ การวางแผน การปฏิบัติการ การติดตามประเมินผล ตลอดจนถึงการเสียสละเวลา แรงงาน และทุนทรัพย์ต่าง ๆ ด้วย

2.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงาน ในลักษณะที่ต้องการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานมีหน้าที่ในการ

ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละคน ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler) (1997: 611) ได้ให้คำจำกัดความว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

ประยูร กาญจนกุล (2491: 25) ได้กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เจอร์ลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden) (1982: 128) ได้ให้แนวคิดการให้บริการสาธารณะว่าเมื่อรัฐบาลมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น จึงจำเป็นจะต้องหาช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรืออาจร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วมเพื่อจัดการให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2547: 244) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ
6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์ตเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (อ้างในเทศกคดี บุนยรัตพันธุ์ 2547: 225) ให้ความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริการทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งแนวคิดดังกล่าว เป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึง การที่หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

2.3 ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (1954: 397-400) ให้ความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกันได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ และใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. ค่านิยมการให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยมิลเล็ทเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. ค่านิยมการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า

ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคําหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. ค่านิยมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ค่านิยมการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547: 231-232) ได้ให้ความเห็นว่า ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่สำคัญมีอย่างน้อย 9 ประการ ดังนี้

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง
2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค
3. ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา
4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ
5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ
6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน
7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแนวคิดค่านิยมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว เป็นค่านิยมที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงเพราะค่านิยมเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ นั่นเอง

3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ซึ่งแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคล ดังนี้

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524: 321-322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มอร์ส (Morse) (1958: 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good) (1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ฟิทซ์เจอร์รัลด์และดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant) (1980: 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

กันด์เลคและเนลสัน (Gundlach and Nelson) (1983: 41) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาทั้งหมดทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ ได้มากน้อยเพียงใด

3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ เชลเลย์ (Shelly) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เชลเลย์ (Shelly) (อ้างในกิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม 2544: 35) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกลักษณะของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและสุขนี้ก็มีส่วนต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพอใจโดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจ

เพิ่มมากขึ้นได้อีก โดยที่แท้จริงแล้วความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” (satisfaction) นั้นเป็นความหมายเดียวกับทัศนคติ (attitude) ซึ่งทัศนคติคือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ

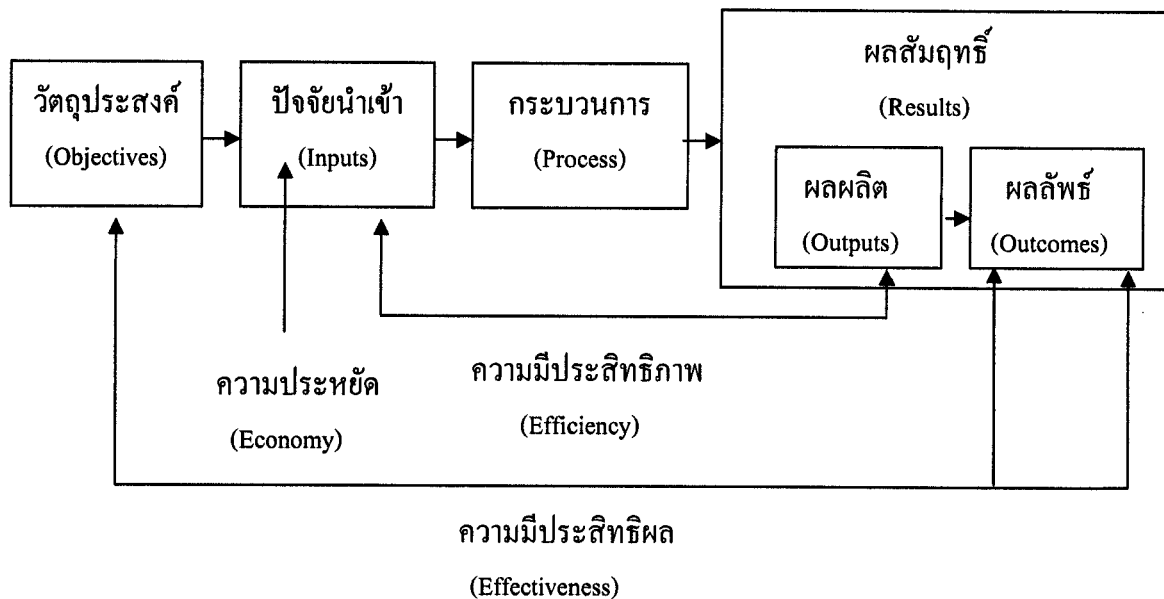
จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

4. แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (254: 12-15) ได้รวบรวมและให้ความหมายการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัดผล (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม อาจเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Results)} = \text{ผลผลิต (Outputs)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

การบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ความประหยัด คือ การใช้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรน้อยที่สุดราคาต่ำที่สุดเวลาน้อยที่สุดในการผลิต ความมีประสิทธิภาพ คือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ถ้าใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดผลผลิตสูงก็ถือว่ามีความมีประสิทธิภาพสูง ความมีประสิทธิภาพ คือการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลผลิตและผลลัพธ์ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ก็ถือว่าเกิดประสิทธิผล ดังภาพที่แสดง



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากแผนภาพ วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต กิจกรรมหมายถึง กระบวนการทำงานเพื่อให้มูลค่าเพิ่มเติมตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ ผลผลิต หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ และผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์

5. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547: 450) ได้รวบรวมและสรุปแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (managerialism) ว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ ว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็น

ธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรีอับระบบ

โจนาทาน บอสตัน (Jonathan Boston) (อ้างในทศพร ศิริสัมพันธ์ 2547: 450-451) และคณะ ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไว้ดังนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้
8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานการจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (corporate image)
9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

สรุป แนวคิดของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เป็นการนำรูปแบบการบริหารแบบภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารภาครัฐ มีจุดมุ่งเน้นในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเน้นในเรื่องวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

6.1 ความหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กรมการปกครอง (2548: 25-26) ได้ให้ความหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ ซึ่งสามารถมองได้ในหลายแง่มุม ดังนี้

1. ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้
2. ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงานและปัจจุบันหมายความว่าคุณภาพ คือ การทำให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

คุณภาพของบริการ (Service Quality) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

6.2 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

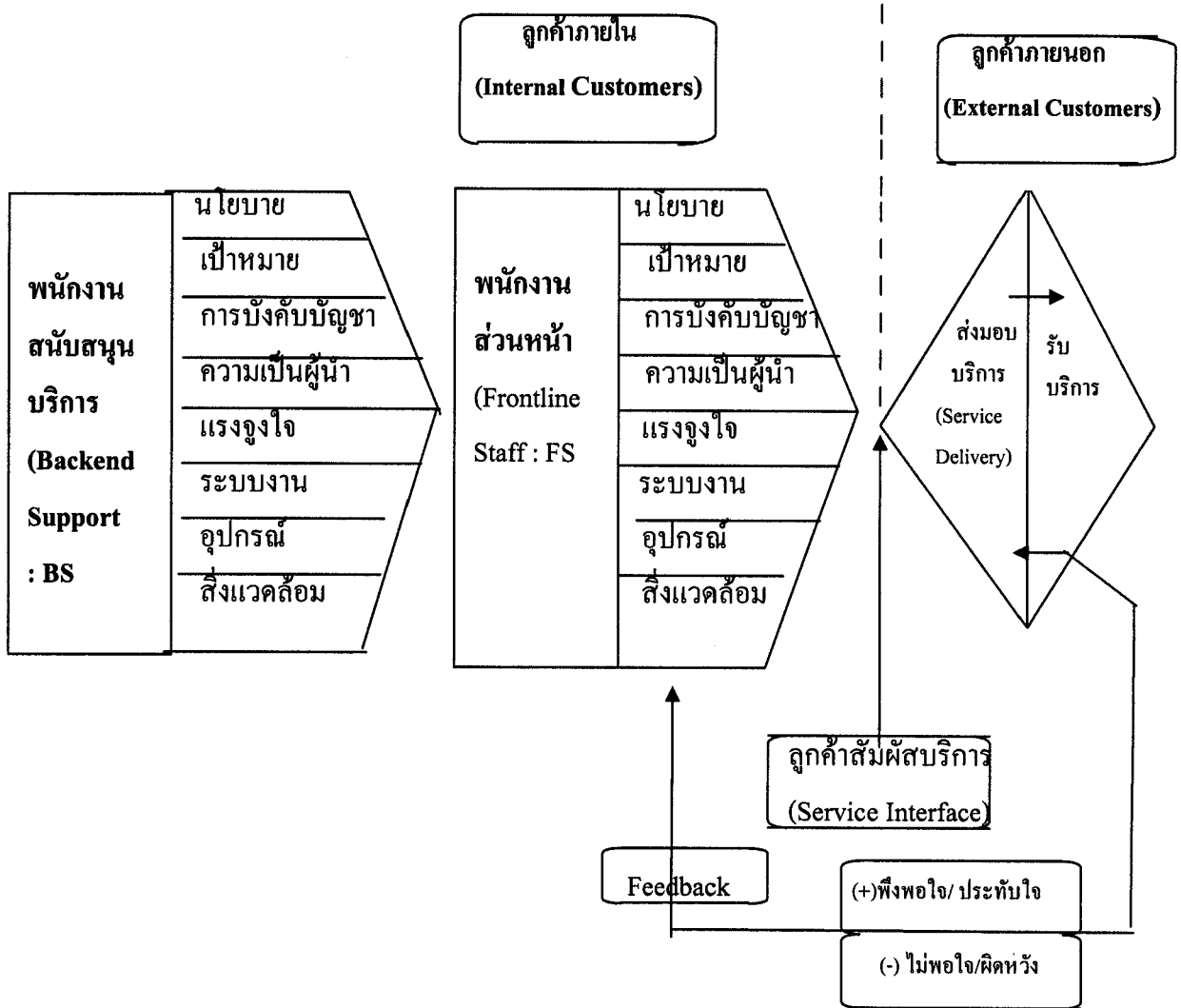
กรมการปกครอง (2548: 26-27) ได้รวบรวมแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมารวมกันปรับปรุงระบบหรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมี ดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับของคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน
2. จุดความฝันร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork + empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และ โอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ดีที่ผู้นำ (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่
 - อย่างไรก็ดีในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (paradigm shift) 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่
 1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน
 2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น เช่น เน้นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหรือผู้รับบริการ เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน / ระบบงานอย่างไม่มีสิ้นสุด เน้นการเสริมพลังเจ้าหน้าที่และการทำงานร่วมกันเป็น

6.3 สายโซ่การบริการลูกค้า

กรมการปกครอง (2548: 29) ได้นำแนวคิดสายโซ่การให้บริการลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังภาพที่แสดง



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงสายโซ่การบริการลูกค้า

จากแผนภาพ สามารถสรุปได้ดังนี้ ปัญหาจุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) คือ จุดที่ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการให้ลูกค้า ขณะที่ลูกค้าได้รับบริการใน “ช่วงขณะของความเป็นจริง (Moment of Truth : MOT)” ซึ่งเป็นช่วงขณะแห่งการปรับแต่งความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การส่งมอบบริการที่จุดสัมผัสบริการจะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานส่วนหน้าหรือเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ (Front-line Staff) ที่สัมผัสลูกค้าโดยตรง
2. พนักงานส่วนหลังหรือฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) ที่ช่วยอยู่เบื้องหลังปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี ได้แก่

(1) F - C Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front - line Staff) กับลูกค้า (Customer) ซึ่งแก้ไขไม่ยากเพราะรู้ตัวผู้ให้บริการ รู้ปัญหาลูกค้า รู้หน้าที่ ที่ควรจะทำซึ่งอาจแก้ไขโดยการอบรม ตั้งมาตรฐาน ปลุกจิตสำนึก และใช้ Job Description เป็นหลัก

(2) S - F Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) กับผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front-line Staff) ซึ่งแก้ไขค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ คน ลูกค้าไม่กล้าไว้วางใจฝ่ายสนับสนุนไม่คิดว่าตนเกี่ยวข้องกับการบริการหรือลูกค้าวิเคราะห์ปัญหายาก เมื่ออบรมกันทั้งหน่วยงานซึ่งจะทดสอบและประเมินผลยาก ผู้เกี่ยวข้องมักอ้าง Job description ของตนว่าไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปัญหาทั้งหลายเหล่านี้จะมีผลให้การบริการขาดคุณภาพ

ดังนั้น การใช้หลัก 4 Es ในการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการจะช่วยให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น หลัก 4 Es ได้แก่

E 1 Engineering ได้แก่ การแก้ไขกระบวนการบริการ โดยการออกแบบระบบใหม่จัดองค์การและกำหนดบทบาทใหม่

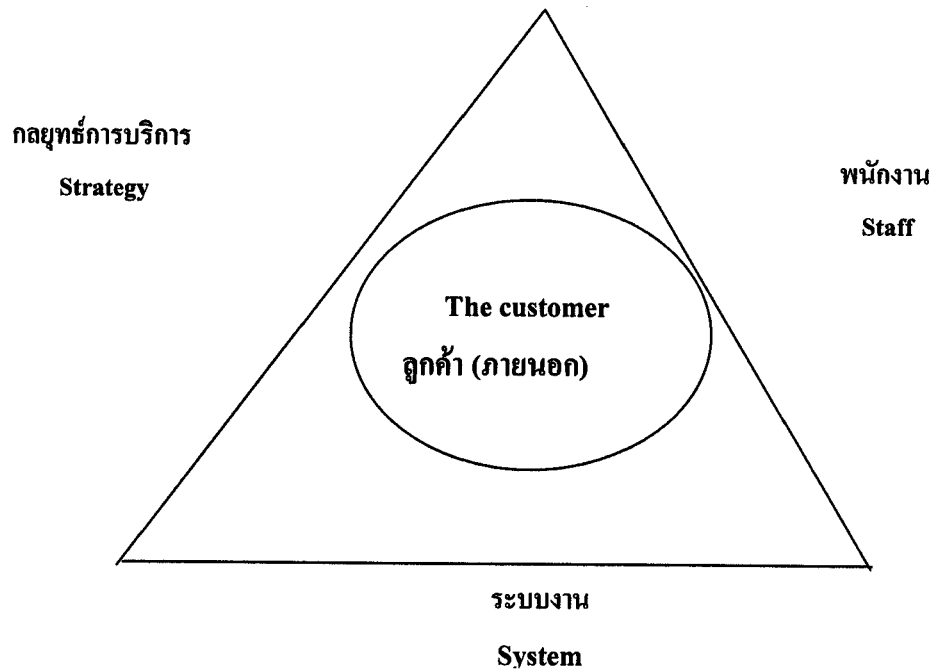
E 2 Education ได้แก่ การแก้ไขที่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ทุกคนทั้งส่วนหน้า (Front - line Staff) และส่วนหลัง (Supporting Staff)

E 3 Enforcement ได้แก่ การแก้ไขปัญหาโดยใช้กฎเกณฑ์มาควบคุม ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานการบริการ และการใช้มาตรการมาควบคุม

E 4 Encouragement ได้แก่ การแก้ไขปัญหาโดยการปลุกกระดมขวัญกำลังใจของทีมบริการ (Service team spirit) และภาวะผู้นำของผู้ให้บริการแนวหน้า (Front - line leadership) ได้แก่ การรณรงค์ต่าง ๆ การประกวดพนักงานดีเด่น บริการดีเด่น เป็นต้น

6.4 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

กรมการปกครอง (2548: 35) สามเหลี่ยมบริการเป็นอีกแนวความคิดหนึ่งที่กรมการปกครองได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังภาพที่แสดง



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงปัจจัยหลักในการให้บริการ

จากแผนภาพ แสดงถึงปัจจัยสำคัญของการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) รูปหนึ่งซึ่งภายในบรรจุวงกลม เปรียบเสมือนลูกค้าหากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปสามเหลี่ยมรูปนั้นจะไม่ครบด้าน และจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ สามเหลี่ยมบริการต้องมีความเหมาะสม และสอดคล้องกัน ดังนี้

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำตรงเข้าสู่เป้าหมายได้ดี โดยยึดหลักพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ อันต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คุณเป็นเจ้าขุนมูลนายประชาชนต้องเข้าใจง่าย ๆ เข้าพบปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กว้างขวางเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

3. พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

ดังนั้น การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล จะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย โดยอาจจัดทำเป็นแผนการพัฒนารองขององค์กรขึ้นและมีเป้าหมายที่ชัดเจน

6.5 หลักในการจัดการประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า

กรมการปกครอง (2548: 35) กรมการปกครอง ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าไว้ว่า ประสบการณ์ของลูกค้าจะเป็นไปในทางบวกหรือลบ ขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างวิธีปฏิบัติขณะติดต่อกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้ใน 3 กรณี ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าได้รับการปฏิบัติสูงเกินความคาดหวัง ผลที่ได้ ความดีใจ ความพึงพอใจ อันเป็นผลในทางบวก และน่าจดจำ
2. เมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นตรงกับที่คาดหวังพอดี ผลที่ได้จะเป็นกลาง ๆ เรียบ ๆ และไม่พิเศษอะไร
3. เมื่อการปฏิบัติที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังผลที่ได้รับจะกลายเป็นความผิดหวังคับข้องใจหรือรู้สึกโกรธ

การบริการที่ดีเป็นการให้ลูกค้าเกินกว่าที่พวกเขาคาดหวังเล็กน้อย แต่หากให้เกินกว่าลูกค้าคาดหวังมากเกินไป อาจทำให้ลูกค้าไม่เชื่อใจหรือระแวงได้ ดังนั้นการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดควรเป็นบริการที่เป็นธรรมชาติไม่ใช่การจัดการฉาก

หลักในการจัดการประสบการณ์ของลูกค้าจึงมักจะพิจารณาจาก 4 Ps ได้แก่

1. P.1 ทักษะเกี่ยวกับบุคลากร (People Skills) หมายถึง คุณภาพของปฏิกิริยาที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
2. P.2 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
3. P.3 การนำเสนอ (Presentation) หมายถึง ความประทับใจในองค์ประกอบของการให้บริการหรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
4. P.4 กระบวนการต่าง ๆ (Process) หมายถึง กระบวนการหรือระบบที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อลูกค้า ที่ส่งผลให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และการบริการที่รวดเร็วและราบรื่น

การนำเอาหลักการจัดประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าที่พิจารณาตามหลัก 4 Ps เป็นการให้ความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือการเน้นกลยุทธ์แบบ Customer – driver โดยวิธีการมองจากภายนอกเข้าสู่ภายใน (Outside In) วิธีการนี้จะส่งผลให้ “ลูกค้าพึงพอใจ” ได้ตรงที่สุด หรือเป็นการถามย้อนกลับว่า “อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 51) ให้ความเห็นว่า การปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้นนั้น ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปให้ได้มากที่สุด นั่นคือ

1. การบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่ายและทำได้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำให้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้นหรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย
2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำมาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน
3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถสร้างเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการที่สามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว เช่น หากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้วก็จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้ เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าและฉับไวกว่าของกลุ่มแข่งขัน

อาจสรุปได้ว่า แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะเน้นความสำคัญ

2 ประการคือ

1. ด้านผู้ให้บริการเน้นในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะต้องได้รับ บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยความสม่ำเสมอสามารถวัดได้
2. ด้านผู้รับบริการ คุณภาพด้านการให้บริการจะต้องตอบสนองต่อความต้องการตาม ความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจใน ที่สุด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทับ ภูทอง (2539) ศึกษาประสิทธิผลของระบบและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตปทุมวัน พบว่า ปัจจัยเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผลของระบบ และกระบวนการการให้บริการ สรุปดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ เป็นปัจจัยเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ใน 2 ระดับ คือ ปัจจัยเหตุระดับหลัก และปัจจัยเหตุระดับรอง คือ

1.1 องค์ประกอบของระบบบริการ เป็นปัจจัยเหตุระดับหลัก เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ มีความรู้ความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความไม่คล่องตัวในบริการ การประสานงาน และ ความไม่สะดวกในการตรวจสอบหลักฐานในพื้นที่ ส่วนของผู้รับบริการไม่เข้าใจในเนื้อหาสาระของ บริการและมักจะหลบเลี่ยงการปฏิบัติตามระเบียบของบริการ

1.2 นโยบายและระเบียบของบริการ เป็นปัจจัยเหตุระดับรอง เนื่องจากความไม่ คล่องตัวในบริการที่ระเบียบได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนกลาง การให้บริการซ้ำซ้อนกัน หลายหน่วยงาน อีกทั้งการกำหนดโทษไม่รุนแรง ประชาชนไม่เห็นความสำคัญในการปฏิบัติตาม ระเบียบการเตรียมหลักฐานตามระเบียบมีความยุ่งยากในกรณีที่มีภูมิสำเนาอยู่ต่างท้องที่ ในกรณีผู้ ให้บริการปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มงวด

2. ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผล ใน 3 ระดับ คือ ปัจจัยเหตุระดับหลัก ปัจจัยเหตุระดับรอง และปัจจัยเหตุระดับเสริม ดังนี้

2.1 ความสอดคล้องของทรัพยากรกับแนวทางปฏิบัติของบริการ เป็นปัจจัยเหตุระดับหลัก เนื่องจากขาดเครื่องมือ เครื่องใช้และเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรบางหน่วยงานไม่เพียงพอ เช่น งานทะเบียน งานปกครอง ซึ่งต้องให้บริการเป็นประจำตลอดเวลาอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีคุณภาพและไม่เพียงพอ

2.2 ความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบของบริการ เป็นปัจจัยเหตุระดับรอง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของเขตมีอำนาจหน้าที่ไม่สัมพันธ์กับความรับผิดชอบที่ผู้รับบริการเข้าใจ เนื่องจากการบริการไม่สิ้นสุดที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่ผู้เกี่ยวข้องไปติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริการไม่คล่องตัว เพราะส่วนกลางยังไม่กระจายอำนาจหน้าที่ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.3 การกำหนดเป้าหมายด้านเวลาและความชัดเจนของขั้นตอนบริการ เป็นปัจจัยเหตุระดับเสริม เนื่องจากการบริการของเขตยึดหยุ่นไปตามสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนหรือระบุเป้าหมายไว้

วีระชัย สิริสวัสดิ์ (2543) ศึกษาการจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ: กรณีศึกษาการบริหารงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและต่อระบบคุณภาพ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่และต่อระบบบริหารคุณภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการบริการและความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ถ้าหากมีการปรับปรุงระบบให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพด้านบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพร้อมและสามารถบริการได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น โดยให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทั้งด้านความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย และการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี และให้การสนับสนุนการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2. ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนยังอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงบ่อย และยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบกฎหมายตลอดจนการใช้เทคโนโลยี เห็นสมควรให้การศึกษอบรมเพิ่มเติมตลอดจนการพิจารณาแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ แล้วจะต้องมีการหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ในอำเภอเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน

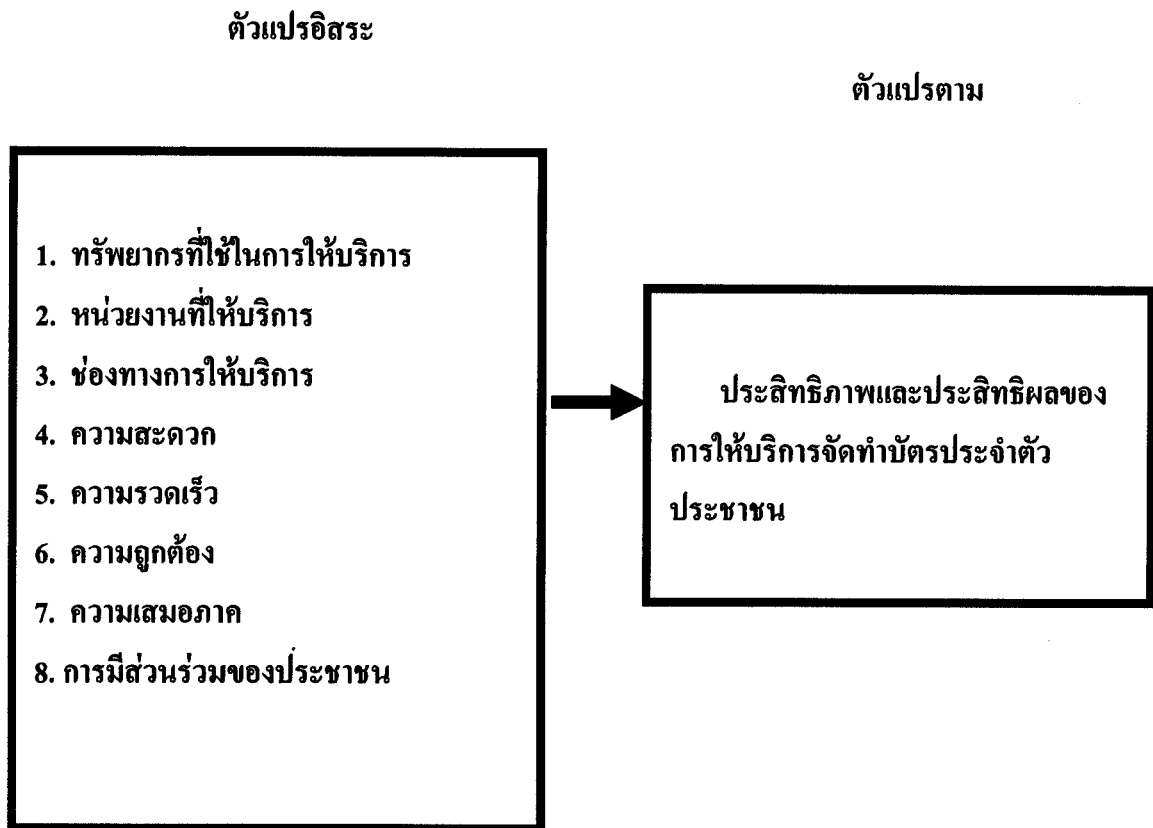
3. เรื่องผลประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้าพบว่า ผู้บังคับบัญชายังให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่องานอย่างจริงจังและต่อเนื่องผู้บังคับบัญชาจะต้องลงมาสัมผัส (Contact) กับประชาชนโดยตรง และให้การสนับสนุนการทำงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ด้านทะเบียนราษฎร ความถี่สูงสุด ร้อยละ 47.20 คือพนักงานขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ควรจัดให้มีการอบรมหลักการบริการ รองลงมา ร้อยละ 34.40 คือ พนักงานทำงานล่าช้า เช่น เมื่อเอกสารที่ทางทะเบียนราษฎรออกให้ผิดพลาด ต้องใช้เวลาในการแก้ไขล่าช้าจนประชาชนเกิดความเบื่อหน่าย จึงควรปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น และพนักงานให้บริการแก่บุคคลที่รู้จักก่อน ควรให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย จากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปยังความนิยมชมชอบและศรัทธา คือระบบราชการตลอดจนสนับสนุนรัฐบาลในท้ายที่สุด และได้เสนอปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดังนี้

1. ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องยุ่งยากใช้เวลานาน
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์
4. แบบฟอร์มในการดำเนินงานมากเกินไป
5. ควรอบรมเพิ่มเติมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาประมวลเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยได้พิจารณาเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวอยู่บนฐานแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคนที่ได้ให้การสนับสนุนไว้ ดังนี้

ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) และเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ ได้ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบสำคัญในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญจะต้องประกอบไปด้วย ทรัพยากรบุคคล ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งหากขาดทรัพยากรเหล่านี้การให้บริการสาธารณะก็ไม่อาจประสบผลสำเร็จได้

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ให้ความเห็นในเรื่องค่านิยมการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

หน่วยงานที่ให้บริการ ได้รับการสนับสนุนแนวคิดจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้
 เทพศักดิ์ บุษยรัตน์ ให้ความเห็นเห็นว่า หน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะ หมายถึง
 หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน
 มีหน้าที่ในการดำเนินการส่งต่อบริการให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ
 ของประชาชนโดยส่วนรวม

คอตเลอร์ (Kotler) ให้ความเห็นว่าการบริการเป็นการแสดงสมรรถนะที่หน่วยงาน
 หนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่มีผลลัพธ์
 ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

ช่องทางการให้บริการ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ เจรัลด์ อี เคเดน
 (Gerald E. Caiden) ซึ่งได้ให้แนวคิดว่าเมื่อรัฐบาลมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่ม
 มากขึ้น จึงจำเป็นต้องหาช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับ
 สถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรืออาจร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วมเพื่อ
 จัดการให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการ

ความสะดวก ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ ให้ความเห็นว่าการ
 เพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะเป็นการบริการของภาครัฐหรือเอกชนสามารถสร้างคุณค่า
 ให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็น
 แก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียวกัน
 ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก

ความรวดเร็ว ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ ให้ความเห็น
 สิ่งสำคัญที่สุดของโลกยุคโลกาภิวัตน์ก็คือความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การ
 ดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น
 เพราะฉะนั้นในการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการ
 ทำงานและลดขั้นตอนการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและสามารถ
 ให้บริการได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง

วีระชัย ศิริสวัสดิ์ ศึกษาการจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการการจัดทำบัตรประจำตัว
 ประชาชน ให้ความเห็นว่าการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและการใช้
 เครื่องมือเทคโนโลยีจะช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการและจะทำให้ประชาชนได้รับความ
 พึงพอใจมากที่สุด

ความถูกต้อง ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ ให้ความเห็นว่า การพิจารณาปรับปรุงการทำงานโดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกสามารถทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำมาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นจะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้

ความเสมอภาค ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) และเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ให้ความเห็นว่า ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐด้วยความเท่าเทียม และได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ไพโรจน์ พานิชกุล ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ให้ความเห็นว่า เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ ชูวัฒน์ วุฒิเมธี ให้ความเห็นว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณา ตัดสินใจการร่วมปฏิบัติและการร่วมมือรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชน

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการ ดำเนินงานรวมพลังประชาชนกับองค์กรของรัฐ หรือองค์กรเอกชนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือ แก้ไขปัญหาของชุมชน โดยยึดหลักการว่าสมาชิกในชุมชนนั้น ๆ จะต้องร่วมมือกันวางแผนและ ปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง ได้แยกขั้นตอนการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอน

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการประเมินผล

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบาย หรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัด หรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ร่วมลงทุนในกิจกรรม โครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้ทำไว้ โดยเอกชน และรัฐบาลให้ไว้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

ประสิทธิภาพ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ นักวิชาการหลายท่าน เช่น

เฮอร์เบิร์ต เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon) ให้แนวคิดว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) ซึ่งประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้วย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ให้ความเห็นว่าเป็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ประสิทธิผล ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ นักวิชาการหลายท่าน เช่น

ไฟแลนเดอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Piokle) ให้ความเห็นว่าเป็นว่า ประสิทธิผล คือความสามารถของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สามารถสนองตอบความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อยและความได้ มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและ ลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงาน ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะด้วย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ให้ความเห็นว่าเป็นว่า ประสิทธิผล คือการเปรียบเทียบระหว่าง วัตถุประสงค์กับผลผลิตและผลลัพธ์ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ก็ถือว่าเป็นเกิดประสิทธิผล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นศึกษาจากประชากรขนาดใหญ่ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชน และประชาชนที่เป็นตัวแทนที่คาดว่าจะมาใช้บริการ โดยอิงฐานข้อมูลในปี 2548 ที่อยู่ในเขตสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติการใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งสามสำนักทะเบียน ดังตารางที่แสดง

ตารางที่ 3.1 แสดงสถิติจำนวนการใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียน

เดือน	อำเภอเมืองฯ	อำเภออัมพวา	อำเภอบางคนที
	ปี 2548	ปี 2548	ปี 2548
มกราคม	1,454	1,055	774
กุมภาพันธ์	1,157	805	614
มีนาคม	920	602	436
เมษายน	648	386	342
พฤษภาคม	652	412	359
มิถุนายน	504	308	347
กรกฎาคม	497	347	347
สิงหาคม	577	328	262
กันยายน	575	318	247
ตุลาคม	736	387	333
พฤศจิกายน	631	334	234
ธันวาคม	700	439	357
รวม	9,051	5,721	4,652

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยประชาชนที่เป็นตัวแทนผู้มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในปี 2548 ของแต่ละสำนักทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1,120 ชุด สามารถเก็บรวบรวมได้ครบ 1,120 ชุด โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้แจกแบบสอบถามในช่วงที่ทำการให้บริการแล้วเสร็จในแต่ละราย การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายของแต่ละสำนักทะเบียน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งใช้สูตรยามานะในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีหากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ (Taro Yamane)

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทนขนาดของประชากร
 E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 อำเภอเมืองสมุทรสงคราม ปี 2548 มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 9,051 คน
 แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{9,051}{1+9,051 (0.05)^2} \\ &= 383 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.2.2 อำเภออัมพวาปี 2548 มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 5,721 คน

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,721}{1+5,721(0.05)^2} \\ &= 370 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.2.3 อำเภอบางคนที ปี 2548 มีผู้มาใช้บริการ จำนวน 4,652 คน

$$n = \frac{4,652}{1+4,652(0.05)^2}$$

$$= 367 \text{ คน}$$

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่จะศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนละ 3 คน รวม 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 2.1.1 ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ
- 2.1.2 หน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.1.3 ช่องทางการให้บริการ
- 2.1.4 ความสะดวก
- 2.1.5 ความรวดเร็ว
- 2.1.6 ความถูกต้อง
- 2.1.7 ความเสมอภาค
- 2.1.8 การมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมากำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังตารางที่แสดง

ตารางที่ 3.2 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด
ตัวแปรอิสระ ได้แก่	
1. ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ	1. ระดับความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน เช่น เก้าอี้นั่ง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด
2. หน่วยงานผู้ให้บริการ	2. ระดับความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน 3. ระดับความชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการจัดทำบัตร 4. ระดับการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการให้บริการจัดทำบัตร 5. ระดับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนในการให้บริการ 6. ระดับการจัดสถานที่ภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วน ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย 7. ระดับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการให้บริการ 8. ระดับการติดตามประเมินผลการให้บริการ
3. ช่องทางการให้บริการ	9. ระดับความเพียงพอช่องทางการให้บริการ
4. ความสะดวก	10. ระดับของการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการจัดทำบัตร 11. ระดับของการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 12. ระดับความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตร 13. ระดับของการขึ้นคำร้องและการตรวจสอบหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็ว

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด
5. ความรวดเร็ว	14. ระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำบัตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว
	15. ระดับความเหมาะสมของการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการจัดทำบัตร
6. ความถูกต้อง	16. ระดับความสามารถในการให้บริการจัดทำบัตรด้วยความถูกต้อง
	17. ระดับความสามารถในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้อง
	18. ระดับความสามารถในการแนะนำเอกสารหลักฐานการยื่นขอรับบริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้อง
7. ความเสมอภาค	19. ระดับการจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการจัดทำบัตรทำให้เกิดความรวดเร็ว
8. การมีส่วนร่วมของประชาชน	20. ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในการจัดทำบัตร
	21. ระดับความพอใจของบุคลากรในการให้บริการ
9. ประสิทธิภาพ	22. ระดับงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนในการให้บริการจัดทำบัตร
	23. ระดับความสามารถในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ตารางที่ 3.3 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (สำหรับสอบถามประชาชน)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด
ตัวแปรอิสระ ได้แก่	
1. ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ	1. ระดับความพอเพียงของบุคลากรในการให้บริการจัดทำบัตร 2. ระดับความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน เช่น เก้าอี้นั่ง โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด
2. หน่วยงานผู้ให้บริการ	3. ระดับความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน 4. ระดับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5. ระดับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนในการให้บริการ 6. ระดับการจัดสถานที่ภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วนทำให้ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย
3. ช่องทางการให้บริการ	7. ระดับความสะดวกในการให้บริการนอกเวลาราชการ 8. ระดับการจัดให้มีบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต
4 ความสะดวก	9. ระดับความสะดวกของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการจัดทำบัตร 10. ระดับของการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 11. ระดับความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตร 12. ระดับของการยื่นคำร้องและการตรวจสอบหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็ว
5. ความรวดเร็ว	13. ระดับการแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการจัดทำบัตร 14. ระดับการให้บริการจัดทำบัตรเป็นไปตามกำหนดเวลา 15. ระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำบัตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว 16. ระดับความรวดเร็วในการให้บริการจัดทำบัตร

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด
6. ความถูกต้อง	17. ระดับความสามารถในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้อง 18. ระดับความสามารถในการแนะนำเอกสารหลักฐานการยื่นขอรับบริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้อง 19. ระดับความถูกต้องในการให้บริการจัดทำบัตร
7. ความสมอบภาค	20. ระดับความเท่าเทียมในการให้บริการจัดทำบัตร
8. การมีส่วนร่วมของประชาชน	21. ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการในการจัดทำบัตร
ตัวแปรตาม ได้แก่	22. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
9. ประสิทธิภาพ	

จากการกำหนดตัวชี้วัดของตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชน และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร ทั้ง 3 สำนักทะเบียน จำนวน 9 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกรับข้อใดข้อหนึ่งตามความเป็นจริง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา รายได้ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นข้อคำถามและเกณฑ์การวัด เพื่อวัดปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในระดับใด ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ด้าน และมีข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ
2. หน่วยงานที่ให้บริการ
3. ช่องทางการให้บริการ
4. ความสะดวก
5. ความรวดเร็ว
6. ความถูกต้อง
7. ความเสมอภาค
8. การมีส่วนร่วมของประชาชน
9. ประสิทธิภาพของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด (Open-End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยอิสระเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในเรื่องการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับสอบถามประชาชนผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ทั้ง 3 สำนักทะเบียนจำนวน 1,120 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกรับข้อใดข้อหนึ่งตามความเป็นจริง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา รายได้ อาชีพ ประสบการณ์ที่เคยมารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนอำเภอ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นข้อคำถามและเกณฑ์การวัด เพื่อวัดปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในระดับใด ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ด้าน และมีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ในแต่ละด้านดังนี้

1. ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ
2. หน่วยงานที่ให้บริการ
3. ช่องทางการให้บริการ
4. ความสะดวก
5. ความรวดเร็ว

6. ความถูกต้อง
7. ความเสมอภาค
8. การมีส่วนร่วมของประชาชน
9. ประสิทธิภาพของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เป็นคำถามปลายเปิด (Open-End) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในเรื่องการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

โดยใช้ข้อคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่าในระดับอันตรภาคแบบ 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

โดยมีการกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

2) **แบบสัมภาษณ์** เป็นชุดของคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) มีประเด็นคำถามที่เป็นแบบมีการกำหนดเนื้อหาสาระของการสัมภาษณ์การจัดลำดับคำถามและคำตอบที่คาดว่าจะได้รับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกซึ่งได้รับการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน และหัวหน้างานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม รวมทั้งสิ้น 9 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลภูมิหลังของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 เป็นประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

3) แบบสังเกต เป็นแบบที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (checklist) ซึ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
2. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพมีนวลไม่กระโชกโชกฮา
5. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
6. ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดี
7. มีการทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา
8. การให้บริการมีความเป็นธรรมชาติไม่รับสินบน
9. มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่
10. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

3. การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำไปหารื้อกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดสอบ (Pre-test)

3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอัมพวา จำนวน 30 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbroh Alpha – Coeffieient) โดยถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่าของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (มีค่า > 0.7) ถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.87 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ซึ่งจะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเริ่มดำเนินการรวบรวมข้อมูลในห้วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2549 ใช้เวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 3 เดือน โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามจำนวน 1,129 ชุด จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยดำเนินโครงการจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 9 ชุด รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากแบบสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาใส่รหัส และแปลงค่าเป็นตัวเลข เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยสามารถแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่

5.1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเพื่อนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จะใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจะใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ จะใช้วิธีการสรุปข้อมูลและบรรยายในรูปตารางจะใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.2 สถิติเชิงอนุมานใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1) การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าหน้าที่แต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ONE WAY ANOVA

2) การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ONE WAY ANOVA

3) การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ในการมาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สถิติที่ใช้ One Sample t-test

4) การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมของประชาชน กับตัวแปรตามที่สามารถอธิบายความผันแปรถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

5.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร และข้อมูลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร จะใช้วิธีการสรุปกลุ่มของข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
ศึกษาเฉพาะกรณี : จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยนำเสนอในรูปแบบของตาราง ซึ่งเสนอ
เนื้อหา ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุง
การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างาน
ทะเบียนและบัตร

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกต เพื่อสังเกตพฤติกรรมการทำงานของ
เจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัว
ประชาชน จำนวน 9 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง โดยแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่
(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	- ชาย	6	66.7
	- หญิง	3	33.3
2.	สถานภาพการสมรส		
	- โสด	2	22.2
	- สมรส	6	66.7
	- หม้าย/หย่าร้าง	1	11.1
3.	อายุ		
	- ต่ำกว่า 30 ปี	2	22.2
	- 30-39 ปี	4	44.4
	- 40-49 ปี	2	22.2
	- 50-59 ปี	1	11.1
4.	ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่		
	- 1-2 ปี	1	11.1
	- 3-4 ปี	5	55.6
	- มากกว่า 4 ปี	3	33.3
5.	รับราชการระดับตำแหน่ง		
	- ระดับ 1-3	1	11.1
	- ระดับ 4-6	6	66.7
	- มากกว่า 6	2	22.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6.	การศึกษา		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	11.1
	- ปริญญาตรี	7	77.8
	- ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	1	11.1
7.	รายได้		
	- ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	1	11.1
	- 10,001 – 20,000 บาท/เดือน	5	55.6
	- มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	3	33.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.3 เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 สมรสแล้ว รองลงมาร้อยละ 22.2 โสด และร้อยละ 11.1 หม้าย/หย่าร้าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมาร้อยละ 22.2 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี และร้อยละ 11.1 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.6 มีระยะเวลา 3-4 ปี รองลงมาร้อยละ 33.3 มีระยะเวลามากกว่า 4 ปี และร้อยละ 11.1 มีระยะเวลา 1-2 ปี ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ร้อยละ 66.6 เป็นข้าราชการระดับ 4 - 6 รองลงมาร้อยละ 22.2 เป็นข้าราชการมากกว่าระดับ 6 และร้อยละ 11.1 เป็นข้าราชการระดับ 1-3 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 77.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 11.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี โดยรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 55.6 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท/เดือน รองลงมาร้อยละ 33.3 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน และร้อยละ 11.1 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน

1.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 9 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกสัมภาษณ์

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	6	66.7
	- หญิง	3	33.3
2.	สถานภาพสมรส		
	- โสด	2	22.2
	- สมรส	6	66.7
	- หม้าย/หย่าร้าง	1	11.1
3.	รับราชการระดับตำแหน่ง		
	- ลูกจ้าง	0	0
	- เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ 3	1	11.1
	- เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ 5	1	11.1
	- ปลัดอำเภอ ระดับ 5-7	7	77.8
4	อายุ		
	- ต่ำกว่า 30 ปี	2	22.2
	- 30 -39 ปี	4	44.5
	- 40-49 ปี	2	22.2
	- 50-59 ปี	1	11.1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	การศึกษา		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	11.1
	- ปริญญาตรี	7	77.8
	- สูงกว่าปริญญาตรี	1	11.1
6	รายได้		
	- ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	1	11.1
	- 10,001-20,000 บาท/เดือน	5	55.6
	- มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	3	33.3
7.	ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่		
	- 1-2 ปี	1	11.1
	- 3-4 ปี	5	55.6
	- มากกว่า 4 ปี	3	33.3

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.3 เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 สมรสแล้ว รองลงมา ร้อยละ 22.2 โสด และร้อยละ 11.1 หม้าย/หย่าร้าง ระดับตำแหน่งของผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.8 เป็นตำแหน่งปลัดอำเภอระดับ 5-7 รองลงมา ร้อยละ 11.1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครองระดับ 5 และร้อยละ 11.1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครองระดับ 3 อายุของผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมา ร้อยละ 22.2 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 11.1 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี และร้อยละ 11.1 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาของผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 77.8 จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 11.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 11.1 สูงกว่าปริญญาตรี รายได้ของผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.6 มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท/เดือน รองลงมา ร้อยละ 33.3 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน และร้อยละ 11.1 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 55.6 ปฏิบัติหน้าที่ 3-4 ปี รองลงมา ร้อยละ 33.3 ปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 4 ปี และร้อยละ 11.1 ปฏิบัติหน้าที่ 1-2 ปี

1.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1,120 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	- ชาย	533	47.6
	- หญิง	587	52.4
2.	สถานภาพการสมรส		
	- โสด	445	39.8
	- สมรส	563	50.3
	- หม้าย/หย่าร้าง	111	9.9
3.	อายุ		
	- ต่ำกว่า 20 ปี	142	12.7
	- 20 – 30 ปี	289	25.8
	- 31 – 40 ปี	317	28.3
	- 41 - 50 ปี	260	23.2
	- 51- 60 ปี	90	8.0
	- มากกว่า 60 ปี	22	2.0
4.	รายได้		
	- ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	289	25.8
	- 5,001 – 10,000 บาท/เดือน	444	39.6
	- 10,001 - 15,000 บาท/เดือน	248	22.1
	- มากกว่า 15,000 บาท/เดือน	139	12.4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5	อาชีพ		
	- เกษตรกร	179	16
	- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	208	18.2
	- รับจ้าง	511	45.6
	- อื่น ๆ (ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/นักศึกษา)	222	19.8
6.	การศึกษา		
	- ต่ำกว่าประถมศึกษา	31	2.8
	- ประถมศึกษา	169	15.1
	- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	260	23.2
	- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	322	28.8
	- ปริญญาตรี	335	29.9
	- สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.2
7.	ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการจัดทำบัตร		
	- เคย	891	79.6
	- ไม่เคยมาเลย	229	20.4

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.6 เป็นเพศชาย สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.3 สมรสแล้ว รองลงมา ร้อยละ 39.8 โสด และร้อยละ 9.9 หม้าย/หย่าร้าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 28.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และร้อยละ 23.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 39.6 มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท/เดือน รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และร้อยละ 22.1 มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท/เดือน โดยอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 45.6 มีอาชีพรับจ้าง รองลงมา ร้อยละ 19.8 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/นักศึกษา และร้อยละ 18.2 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาของ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 29.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 28.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และร้อยละ 23.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 79.6 เคยมาขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และร้อยละ 20.4 ไม่เคยมาขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเลย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 2.1 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 8 ประการ ได้แก่ ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับประสิทธิภาพ จะวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผล จะวิเคราะห์ประสิทธิผลด้านประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 1 แสดงระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกเป็นรายสำนักทะเบียน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ดังตารางที่แสดง

ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกเป็น
รายสำนักทะเบียน

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=3)		อำเภอมัทพวา (n=3)		อำเภอบางคนที (n=3)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ						
1.1 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน เช่น แก๊ว โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด	2.67	1.15	3.67	1.52	3.67	0.57
1.2 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน	2.33	0.57	3.67	0.57	3.67	0.57
รวม	2.50	0.86	3.67	1.04	3.67	0.57
2. ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ						
2.1 ความชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการ	3.67	0.57	3.67	0.57	4.00	0.00
2.2 การให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการให้บริการ	3.67	0.57	4.00	1.00	4.00	1.00
2.3 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนในการให้บริการ	4.33	0.57	4.00	0.00	4.33	0.57
2.4 ระดับการจัดสถานที่ภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วนทำให้ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	3.33	0.57	3.67	0.57	4.00	0.00
2.5 ความชัดเจนในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการให้บริการ	3.67	0.57	4.00	0.00	4.00	0.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=3)		อำเภออัมพวา (n=3)		อำเภอบางคนที (n=3)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
2.6 ระดับการติดตามประเมินผล การให้บริการ	3.67	.57	3.67	.57	3.33	0.57
รวม	3.72	0.57	3.83	0.45	3.94	0.35
3. ด้านช่องทางการให้บริการ						
3.1 ความเพียงพอของช่องทางการ ให้บริการ	3.67	0.57	4.00	0.00	3.67	0.57
รวม	3.67	0.57	4.00	0.00	3.67	0.57
4. ด้านความสะดวก						
4.1 การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการให้บริการ	4.33	.57	4.00	0.00	4.67	0.57
4.2 การจัดทำป้ายและผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย	3.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
4.3 ความเหมาะสมของขั้นตอน การให้บริการ	4.00	0.00	3.67	0.57	4.00	0.00
4.4 การยื่นคำร้องและการตรวจสอบ หลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายและ รวดเร็ว	3.33	0.57	3.67	.57	4.33	.57
รวม	3.66	0.57	3.83	0.57	4.25	0.57

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=3)		อำเภออัมพวา (n=3)		อำเภอบางคนที (n=3)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
5. ด้านความรวดเร็ว						
5.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว	4.00	0.00	4.00	0.00	4.33	0.57
5.2 ความเหมาะสมของการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ	4.33	0.57	4.00	0.00	4.33	0.57
รวม	4.16	0.57	4.00	0.00	4.33	0.57
6. ด้านความถูกต้อง						
6.1 ความสามารถในการให้บริการการทำบัตรด้วยความถูกต้อง	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
6.2 ความสามารถในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.33	0.57	4.33	0.57	4.00	0.00
6.3 ความสามารถในการแนะนำเอกสารหลักฐานการยื่นขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
รวม	4.11	0.57	4.11	0.19	4.00	0.00

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=3)		อำเภออัมพวา (n=3)		อำเภอบางคนที (n=3)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
7. ด้านความเสมอภาค						
7.1 การจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการทำให้เกิดความรวดเร็ว	4.00	0.00	4.67	0.57	4.33	0.57
รวม	4.00	0.00	4.67	0.57	4.33	0.57
8. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						
8.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	1.00
รวม	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	1.00
9. ด้านประสิทธิภาพ						
9.1 ความพอเพียงของบุคลากรในการให้บริการ	3.00	0.00	2.67	0.57	2.33	0.57
9.2 งบประมาณที่ได้รับสนับสนุนในการให้บริการ	2.33	0.57	1.67	0.57	2.67	0.57
9.3 ความสามารถในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	0.57	4.00	0.00	4.00	0.00
รวม	3.33	0.38	2.78	0.57	3.00	0.38

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชนเมื่อเปรียบเทียบแต่ละสำนักทะเบียนพบว่า

ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.67 อยู่ในระดับมาก ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับน้อย

ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.67 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความสะดวก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.83 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 4.16 และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.67 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ทั้งสามสำนักทะเบียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.33 รองลง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนักทะเบียน

ลำดับที่	สำนักทะเบียน	\bar{X}	ระดับ
1	อำเภอเมือง	3.33	ปานกลาง
2	อำเภออัมพวา	2.78	ปานกลาง
3	อำเภอบางคนที	3.00	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่าประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียน เรียงตามลำดับมากที่สุด อำเภอเมืองสมุทรสงครามค่าเฉลี่ย 3.33 อำเภอบางคนทีค่าเฉลี่ย 3.00 และอำเภออัมพวา ค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งทั้งสามสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 แสดงระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการของประชาชนจำแนกเป็นรายสำนักทะเบียน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ดังตารางที่แสดง

ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการของประชาชนจำแนกเป็นรายสำนัก
ทะเบียน

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมือง สมุทรสงคราม (n=383)		อำเภอ อัมพวา (n=370)		อำเภอ บางคนที (n=367)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการ ให้บริการ						
1.1 ความพอเพียงของบุคลากร ในการให้บริการ	3.50	0.75	3.51	0.79	2.94	0.60
1.2 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับบริการ ประชาชน เช่น เก้าอี้นั่ง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด	3.44	0.81	3.58	0.79	2.98	0.40
1.3 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ สำหรับบริการประชาชน	3.53	0.76	3.62	0.69	3.09	0.55
รวม	3.49	0.77	3.57	0.75	3.00	0.51
2. ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ						
2.1 ความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.95	2.71	3.90	0.63	3.94	0.54
2.2 ความเหมาะสมของสถานที่ ที่ตั้งของสำนักทะเบียนในการ ให้บริการ	3.72	0.72	3.80	0.74	3.84	0.61

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=383)		อำเภออัมพวา (n=376)		อำเภอบางคนที (n=370)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
2.3 การจัดสถานที่ภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วนทำให้ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	3.66	0.76	3.83	0.74	3.83	0.63
รวม	3.77	1.39	3.87	0.70	3.87	0.59
3. ด้านช่องทางการให้บริการ						
3.1 ความสะดวกในการให้บริการนอกเวลาราชการ	3.68	0.80	3.72	0.84	3.91	0.69
3.2 การจัดให้มีบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต	3.35	0.97	3.38	0.85	2.17	0.88
รวม	3.51	0.88	3.55	0.84	3.04	0.78
4. ด้านความสะดวก						
4.1 ความสะดวกของการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ	3.76	0.84	3.87	0.70	4.13	0.64
4.2 การจัดทำผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.58	0.83	3.78	0.76	3.37	0.62
4.3 ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	3.67	0.76	3.79	0.72	3.53	0.63

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=383)		อำเภออัมพวา (n=376)		อำเภอบางคนที (n=370)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.4 การยื่นคำร้องและการตรวจสอบหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็ว	3.72	0.77	3.82	0.72	3.85	0.63
รวม	3.68	0.80	3.81	0.72	3.72	0.63
5. ด้านความรวดเร็ว						
5.1 การแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการ	3.54	0.79	3.69	0.81	3.57	0.67
5.2 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	3.70	0.73	3.70	0.71	3.86	0.68
5.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว	3.81	0.78	3.88	0.74	4.16	0.67
5.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.87	0.76	3.91	0.74	4.08	0.63
รวม	3.73	0.76	3.79	0.75	3.91	0.66
6. ความถูกต้อง						
6.1 ความสามารถในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.72	0.78	3.77	0.79	3.69	0.68

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สำนักทะเบียน					
	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม (n=383)		อำเภออัมพวา (n=370)		อำเภอบางคนที (n=367)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
6.2 ความสามารถในการแนะนำเอกสารหลักฐานการยื่นขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง	3.64	0.79	3.72	0.80	3.68	0.73
6.3 รายละเอียดของรายการในบัตรมีความถูกต้องครบถ้วน	4.01	0.79	4.23	0.69	4.15	0.64
รวม	3.79	0.78	3.90	0.76	3.84	0.68
7. ด้านความเสมอภาค						
7.1 ความเท่าเทียมในการให้บริการ	3.83	0.78	3.84	0.77	4.32	1.73
รวม	3.83	0.78	3.84	0.77	4.32	1.73
8. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						
8.1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.56	0.91	3.45	0.84	3.61	0.68
รวม	3.56	0.91	3.45	0.84	3.61	0.68
9. ด้านประสิทธิภาพ						
9.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนต่อการให้บริการ	3.85	0.76	4.13	0.70	4.25	0.57
รวม	3.85	0.76	4.13	0.70	4.25	0.57

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการของประชาชนเมื่อเปรียบเทียบแต่ละสำนักทะเบียน พบว่า

ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.57 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.87 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.55 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสะดวก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.81 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.72 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.91 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.79 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.90 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.56 และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านประสิทธิผล พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 4.13 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับประสิทธิผลการขอรับบริการในภาพรวมของแต่ละสำนักทะเบียน

ลำดับที่	สำนักทะเบียน	\bar{X}	ระดับ
1	อำเภอเมือง	3.85	มาก
2	อำเภออัมพวา	4.13	มาก
3	อำเภอบางคนที	4.25	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่าประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามเรียงตามลำดับ ระดับมากที่สุดคืออำเภอบางคนทีมีค่าเฉลี่ย 4.25 ระดับมาก อำเภออัมพวา ค่าเฉลี่ย 4.13 และอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.85

ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไปว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ โดยการทดสอบ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองฯ อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนทีให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองฯ อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนทีได้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิผลแตกต่างกัน

ส่วนที่ 1 แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05

ค่า P ที่คำนวณได้จากโปรแกรม = .252

ดังนั้น $P > \alpha$ จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.173	.086	1.750	.252
การให้บริการ	ภายในกลุ่ม	6	.296	.049		
	รวม	8	.469			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามตามตารางที่ 4.8 พบว่าแต่ละสำนักทะเบียนให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2 แสดงระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้มีประสิทธิผลแตกต่างกัน

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05

ค่า P ที่คำนวณได้จากโปรแกรม = .000

ดังนั้น $P < \alpha$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

สรุปได้ว่า ประชาชนในแต่ละสำนักทะเบียนได้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียน ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
ประสิทธิผลการ	ระหว่างกลุ่ม	2	31.982	15.991	34.106	.000*
ขอรับบริการ	ภายในกลุ่ม	1117	523.718	.469		
	รวม	1119	555.700			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจำแนกเป็นรายสำนักทะเบียน จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนได้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีประสิทธิผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการ
ด้วยวิธี ของ Scheffe จำแนกเป็นรายสำนักทะเบียน

สำนักทะเบียน	Mean	อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	อำเภออัมพวา	อำเภอบางคนที
		3.8508	4.1294	4.2534
อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	3.8508	-	0.27859*	0.4026*
อำเภออัมพวา	4.1294		-	0.12403*
อำเภอบางคนที	4.2534			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละสำนักทะเบียนเป็นรายคู่ พบว่า แต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลในการขอรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามแตกต่างจากสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอบางคนทีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำนักทะเบียนอำเภออัมพวาแตกต่างจากสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที ซึ่งถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนทีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการมาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 3.1 เป็นการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ได้รับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

3.1.1 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	T	Sig.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	1120	4.0750	.70470	3.562	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70470 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 80 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอแยกเป็นรายสำนักงานทะเบียน ดังนี้

3.1.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนในเขตสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	T	Sig.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจในการขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	383	3.8512	.75978	-3.833	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .75978 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้น หมายถึงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับต่ำกว่า ร้อยละ 80 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

3.1.3 แสดงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการจัดทำบัตรของประชาชนในเขตสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	t	Sig.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจในการขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	370	4.1297	.70186	3.555	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70186 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับต่ำกว่า ร้อยละ 80 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

3.1.4 แสดงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการจัดทำบัตรของประชาชนในเขตสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	t	Sig.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน	367	4.2534	.57601	8.428	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .57601 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับต่ำกว่า ร้อยละ 80 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับความพึงพอใจในการขอรับบริการอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ตอนที่ 3.2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยทดสอบ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ทฤษฎีการที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 2 ทฤษฎีการที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 1

แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นบันได (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ทฤษฎีการที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ทฤษฎีการที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย พบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 8 ตัวแปร ประกอบด้วย ทฤษฎีการที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่เข้าสู่สมการถดถอย จึงไม่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีค่า Significance มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งหมายถึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้ทั้ง 8 ตัวแปรอิสระ

ส่วนที่ 2

แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กำหนดสมมติฐานทางเลือก H_a ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ ด้านประสิทธิผลการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตัวแปรอิสระ ด้านประสิทธิผล	ลำดับที่ของสมการถดถอย		
	1	2	3
ความรวดเร็ว	0.576	0.423	0.404
ความถูกต้อง		0.237	0.222
ความเสมอภาค			0.086
Constant	1.134	0.793	0.772
R	0.576	0.603	0.609
R ²	0.331	0.364	0.371
R ² Change	0.331	0.033	0.007
Sig F	P < 0.05	P < 0.05	P < 0.05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมการถดถอยพหุคูณ $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$

Y = ประสิทธิภาพด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

x_1 = ความรวดเร็ว

x_2 = ความถูกต้อง

x_3 = ความเสมอภาค

a = Constant

b_1 = แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ความรวดเร็ว)

b_2 = แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ความถูกต้อง)

b_3 = แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ความเสมอภาค)

$Y = 0.772 + 0.404x_1 + 0.222x_2 + 0.086x_3$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย พบว่าตัวแปรอิสระ จำนวน 8 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่เข้าสู่สมการถดถอยสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้จำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งมีค่า Significance น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ 0.05 ซึ่งหมายถึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน หรือยอมรับสมมติฐานทางเลือก H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน สามารถอธิบายเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความรวดเร็วมีค่า $Beta = .404$, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้ประมาณร้อยละ 33.1 มีค่า $R^2 = 0.331$

ลำดับที่ 2 ความถูกต้อง ซึ่งมีค่า $Beta = .222$, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้เพิ่มอีกประมาณร้อยละ 3.3

ลำดับที่ 3 ความเสมอภาค ซึ่งมีค่า $Beta = .086$, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้เพิ่มอีกประมาณร้อยละ 0.7

และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเสมอภาคที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมได้ประมาณร้อยละ 37.1

และพบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งกำหนดสมมติฐานว่าง H_0 ส่วนตัวแปรอิสระที่ประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งหมายถึงยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุง การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของคำถามปลายเปิดจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ปรากฏผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
การบริการ

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	660	58.46
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	469	41.54
รวม	1,129	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.16 พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,129 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 58.46 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 41.54

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการมีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่จำแนกเป็นข้อ ๆ ปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ	150	22.73
2	ควรจัดหาเก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการให้เพียงพอ	95	14.40
3.	ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ	89	13.49
4.	ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและกำหนดเวลาในการทำความสะดวก	75	11.36
5.	ควรจัดสถานที่ให้บริการให้เปิดสัดส่วนประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	69	10.45
6.	ควรจัดทำป้ายแจ้งกำหนดระยะเวลาให้บริการให้ชัดเจนประชาชนสามารถมองเห็นได้ง่าย	55	8.33
7.	ควรลดขั้นตอนและเอกสารในการให้บริการจะได้อนุมัติเร็วขึ้น	49	7.42
8.	ควรมีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเสมอภาค	38	5.76
9.	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เรื่องวิธีการเตรียมเอกสารในการขอรับบริการ	25	3.79
10.	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเรื่องการจอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อยให้รถสามารถเข้าออกได้ง่าย	15	2.27
รวม		660	100

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ต้องการให้แต่ละสำนักทะเบียนปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.73 รองลงมาได้แก่ ควรจัดหาเก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.40 และร้อยละ 13.49 เห็นควรให้จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร

5.1 หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายการให้บริการ ซึ่งเน้นในเรื่องของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ รองมาให้ความสำคัญในเรื่องของจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการจะต้องเป็นคนที่มีความรักในงานบริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มีเงื่อนไข และเห็นควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงโดยไม่เรียกเก็บเอกสารเกินความจำเป็น ซึ่งสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจะมีความยืดหยุ่นได้ จะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5.2 วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า การกำหนดนโยบายด้านการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องสรรหาสิ่งที่ดีที่สุดให้กับประชาชนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาและเกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาให้ความเห็นว่าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการแต่ละครั้ง โดยสามารถดำเนินการเสร็จได้ภายในเวลารวดเร็ว

5.3 หน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่

ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนให้ความเห็นว่า หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากปัจจุบันสำนักทะเบียนได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลามากขึ้น

5.4 ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประชาชนขาดความรู้ในการมาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งไม่ได้เตรียมเอกสารในการมาติดต่อหรือมีแต่เอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ รองลงมาให้ความเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยเนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สมดุลกัน และอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ หรือมีแต่ค่อนข้างจะล้าสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โด้สะแกอี้ ซึ่งไม่เหมาะกับสำนักทะเบียนที่ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนเป็นสำนักทะเบียนยุคใหม่แล้ว

5.5 ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงในหลายรูปแบบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ รองลงมาให้ความเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการวางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ และอีกส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาไว้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้างานทะเบียนและบัตร

ผู้วิจัย ได้สังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตรของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอ รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงแบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

ลำดับที่	พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ	มี	ไม่มี
1.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	/	
2.	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	/	
3.	การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/	
4.	การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพนุ่มนวลไม่กระโชกโชกฮาก	/	
5.	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	/	
6.	ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดี	/	
7.	มีการทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา	/	
8.	การให้บริการมีความเป็นธรรมไม่รับสินบน	/	
9.	มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	/	
10.	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	/	

ตารางที่ 4.19 แสดงแบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้างานทะเบียนและบัตร
ของสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา

ลำดับที่	พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ	มี	ไม่มี
1.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	/	
2.	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	/	
3.	การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/	
4.	การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพนอบนวลไม่กระโชกโฮกฮาก	/	
5.	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	/	
6.	ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดี	/	
7.	มีการทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา	/	
8.	การให้บริการมีความเป็นธรรมไม่รับสินบน	/	
9.	มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	/	
10.	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	/	

ตารางที่ 4.20 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที

ลำดับที่	พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ	มี	ไม่มี
1.	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	/	
2.	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	/	
3.	การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/	
4.	การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพน้อมนวลไม่กระโชกโฮกฮาก	/	
5.	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	/	
6.	ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดี	/	
7.	มีการทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา	/	
8.	การให้บริการมีความเป็นธรรมชาติไม่รับสินบน	/	
9.	มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	/	
10.	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	/	

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร ทั้งสามสำนักทะเบียนพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนมีทัศนคติให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจ และเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ พูดจาสุภาพน้อมนวลไม่กระโชกโฮกฮาก ให้ความเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ในเรื่องของการให้บริการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้วยความ เต็มใจมีความสามัคคีช่วยกันทำงานเป็นทีมทำให้การบริการมีความคล่องตัวสามารถบริการประชาชน ได้ด้วยความรวดเร็ว โดยไม่มีการรับสินบนจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ การแต่งกายมีความสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี : จังหวัดสมุทรสงคราม มีวิธีการดำเนินงานต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
3. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการที่อยู่ในเขตสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที จำนวน 1,120 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 9 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 แบบสอบถาม ถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร ใช้แบบสอบถาม ถามประชาชนผู้มาขอรับบริการ
 - 2.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร
 - 2.3 แบบสังเกต เพื่อใช้สังเกตพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร ซึ่งใช้แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิภาพการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 9 คน ใช้แบบสอบถาม

เก็บรวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิผลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำนวน 1,120 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร จำนวน 9 คน ใช้แบบสังเกต จากการสังเกตพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของแต่ละสำนักทะเบียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลจะใช้ค่าความถี่ (Frequency) สถิติต่ำร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการและขอรับบริการจะใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการ โดยมีปัญหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จะใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เสนอแนะและบรรยายในรูปของตาราง

2 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

2.1 การทดสอบเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน และการทดสอบเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการแต่ละสำนักทะเบียนมีประสิทธิผลแตกต่างกัน ใช้สถิติทดสอบ One way Anova (One Way Analysis)

2.2 ทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดทำบัตรของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สถิติที่ใช้ One Sample T-test

2.3 การทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และด้านประสิทธิผลการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.7 และเพศหญิง ร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่สมรสแล้วร้อยละ 66.7 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 44.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่า 4 ปี

ร้อยละ 55.6 เป็นข้าราชการระดับ 4-6 ร้อยละ 66. จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ร้อยละ 77.8 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 55.6

1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกสัมภาษณ์

พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.7 และเพศหญิงร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 66.7 ตำแหน่งปลัดอำเภอระดับ 5-7 ร้อยละ 77.8 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 44.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.8 รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 55.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ 3- 4 ปี ร้อยละ 55.6

1.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.4 และเพศชายร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 50.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 39.6 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.9 ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ เคยมาติดต่อขอรับบริการ ร้อยละ 79.6

1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1.4.1 ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าหน้าที่แต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า

ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.67 อยู่ในระดับมาก ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับน้อย

ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.67 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ด้านความสะดวก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ย 3.83 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 4.16 และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม และ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.67 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ทั้งสามสำนักทะเบียนมี ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.33 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 และสำนัก ทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 2.78 อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

1.4.2 ระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรของประชาชนแต่ละ สำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า

ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอ อัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.57 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวา และ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.87 และสำนักทะเบียนอำเภอเมือง สมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ 3.55 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับส่วนสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสะดวก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.81 รองลงมา ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.72 และสำนักทะเบียนอำเภอเมือง สมุทรสงคราม มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็ว พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.91 รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.79 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความถูกต้อง พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.90 รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.56 และสำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านประสิทธิผล พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีค่าเฉลี่ย 4.13 และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไปว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่

1.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามตามสมมติฐานที่กำหนดไว้มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามตามสมมติฐานที่กำหนดไว้มีประสิทธิผลแตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิผลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า แต่ละสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิผลในการขอรับบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอบางคนที่มีประสิทธิผล

มากกว่าสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม สำนักทะเบียนอำเภออัมพวามีประสิทธิผลมากกว่าสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

เป็นการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.7.1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 8 ตัวแปร ไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1.7.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) ความรวดเร็ว มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้ประมาณร้อยละ 33.1 (2) ความถูกต้อง มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้เพิ่มประมาณร้อยละ 3.3 (3) ความเสมอภาค มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้เพิ่มประมาณร้อยละ 0.7 ซึ่งเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรเข้าด้วยกันแล้วจะสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้ประมาณ 37.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จากการศึกษาพบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,129 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 58.46 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ตอบร้อยละ 41.54 และพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แต่ละสำนักทะเบียนปรับปรุงการให้บริการ ในเรื่องการจัดให้มีบุคลากรให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 22.73 รองลงมาได้แก่ ควรจัดหาเก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการร้อยละ 14.40 และร้อยละ 13.49 เห็นควรให้จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดกลุ่มข้อมูล ดังนี้

1.9.1 การกำหนดนโยบาย จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายการให้บริการ เน้นในเรื่องของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ รองลงมาให้ความสำคัญในเรื่องของจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่มีใจรักในงานบริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มีเงื่อนไขและเห็นควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงโดยไม่เรียกเก็บเอกสารเกินความจำเป็น ซึ่งสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรจะมีความยืดหยุ่นได้ จะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.9.2 วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบาย จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ากำหนดนโยบายด้านการให้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องสรรหาสิ่งที่ดีที่สุดให้กับประชาชนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาและเกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาให้ความเห็นว่าเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการแต่ละครั้ง โดยสามารถดำเนินการเสร็จได้ภายในเวลารวดเร็ว

1.9.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนให้ความเห็นว่าหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากปัจจุบันสำนักทะเบียนได้มีการ

พัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลามากขึ้น

1.9.4 ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประชาชนขาดความรู้ในการมาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งไม่ได้เตรียมเอกสารในการมาติดต่อหรือมีแต่เอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ รองลงมาให้ความเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยเนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สมดุลกัน และอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ หรือมีแต่ค่อนข้างจะล้าสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ซึ่งไม่เหมาะกับสำนักทะเบียนที่ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนเป็นสำนักทะเบียนยุคใหม่แล้ว

1.9.5 วิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุง จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงในหลายรูปแบบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ รองลงมาให้ความเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยการวางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ และอีกส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนบัตรของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจและเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ พุดจาสุภาพมีเมตตาไม่วุ่นวาย โลกฮากให้ความเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจ มีการปฏิบัติงานเป็นทีมทำให้การบริการมีความคล่องตัวสามารถบริการประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว โดยไม่มีการรับสินบนจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ

2. อภิปรายผล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2.1.1 การทดสอบสมมติฐาน

1) การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สาเหตุเป็นเพราะปัจจุบัน กรมการปกครอง ได้มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ทัวถึง และให้ได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ จึงได้นำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการเพื่อช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ การวางขั้นตอนบริการให้เหมาะสม การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชงชัย สันตติวงษ์ ที่ให้ความเห็นว่าการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้นต้องมุ่งเน้นถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการเพื่อให้คุณภาพของงานดีขึ้นในแง่ของคนผู้ทำงานก็จะต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเน้นความสำคัญ 2 ประการ คือ ด้านผู้ให้บริการเน้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้รับบริการจะต้องได้รับการที่ดีมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยความสม่ำเสมอสามารถวัดได้ ด้านผู้รับบริการ คุณภาพด้านการให้บริการจะต้องตอบสนองต่อความต้องการตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของ วีระชัย ศิริสวัสดิ์ ที่พบว่า ประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของความรวดเร็วและความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2) การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จากการศึกษาวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละ

สำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิผลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า แต่ละสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิผลในการขอรับบริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามแตกต่างจากสำนักทะเบียนอำเภออัมพวา และสำนักทะเบียนอำเภอบางคนทีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำนักทะเบียนอำเภออัมพวาแตกต่างจากสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที ซึ่งถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภอบางคนทีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยของสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงครามตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางคนทีมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนสูงกว่าสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม สาเหตุเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอบางคนที เป็นสำนักทะเบียนที่มีขนาดเล็กและมีจำนวนประชากรน้อยกว่าเมื่อเทียบกับสำนักทะเบียนอำเภออัมพวาและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันจึงมีจำนวนไม่มากนัก ทำให้สำนักทะเบียนสามารถจัดระบบและพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพได้ เช่น การพัฒนาทักษะด้านการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดทำให้งานบริการเกิดความคล่องตัว และสำคัญยิ่งสำนักทะเบียนได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนให้มีความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย สามารถอธิบายและตอบปัญหาแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง การปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ และพร้อมต่อการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไฟแลนเดอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Piokle) ที่เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิผลก็คือ ความมากน้อยขององค์การที่สามารถสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่คุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อยและความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความมีประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เน้นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะด้วย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของประทับ ภูทอง ที่พบว่า ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความชำนาญในด้านเทคโนโลยี

สมัยใหม่ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรไม่เพียงพอ การให้บริการไม่คล่องตัว ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมของประชาชน ไม่เข้าสู่สมการถดถอยจึงไม่สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพด้านการให้บริการได้ สาเหตุน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมิได้นำเอาหลักการหรือวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่สามารถอธิบายความผันแปรกับประสิทธิภาพด้านการให้บริการได้

2.2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปรกับความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเรียงลำดับได้ ดังนี้

1) **ความเร็ว** มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้ประมาณร้อยละ 33.1 พบว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุดในจำนวน 8 ตัวแปร ที่ให้ความสำคัญที่ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบกฎหมายและการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี จะช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการและจะทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ตามแนวคิดของวีระชัย ศิริสวัสดิ์ ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และตามแนวคิดของธงชัย สันตติวงษ์ ที่ได้ให้ความคิดเห็นว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดของโลกยุคโลกาภิวัตน์ คือความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น เพราะฉะนั้นในการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงาน และลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง จากปัจจัยที่กล่าวมานี้จะมีผลต่อความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2) *ความถูกต้อง* มีความสามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิผลได้เพิ่มประมาณร้อยละ 3.3 พบว่าตัวแปรนี้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ซึ่งหมายถึงการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจะต้องได้รับความถูกต้อง เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสามารถอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และสามารถแนะนำเอกสารได้อย่างถูกต้อง และรายละเอียดของรายการในบัตรจะต้องมีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานจำเป็นจะต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย สันตติวงษ์ ที่ได้ให้ความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการให้บริการจะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสามารถลดต้นทุนในการปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

3) *ความเสมอภาค* สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลได้เพิ่มประมาณร้อยละ 0.7 พบว่าตัวแปรนี้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ที่เน้นให้ความสำคัญกับตัวแปรความเสมอภาค ซึ่งในการให้บริการสาธารณะนั้นเป้าหมายสำคัญคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะเดียวกัน และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งตัวแปรนี้ได้รับการสนับสนุนแนวคิดจาก จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) และเทพศักดิ์ นุชยรัตพันธุ์ จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย 1. ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ 2. หน่วยงานผู้ให้บริการ 3. ช่องทางการให้บริการ 4. ความสะดวก 5. การมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จึงไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ศึกษาคิดว่า หากสำนักทะเบียนได้ศึกษาถึงตัวชี้วัดของแต่ละตัวแปร และนำไปปฏิบัติให้ประชาชนเกิดความพอใจ ก็จะสามารถเสริมสร้างประสิทธิผลต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เช่นกัน

2.3 ผลการจากสัมภาษณ์ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความ สะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อแต่ละครั้งเพราะสำนักทะเบียนได้มีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ ซึ่ง สอดคล้องกับ แนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ ที่ได้ให้ความเห็นว่า การบริการที่มีคุณภาพ นั้นคือ การต้องรู้จักนำเอา เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ในการให้บริการส่วนใหญ่ประชาชนจะขาดความรู้ในการมาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่มีน้อย วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะ ควรประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ควรวางแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวน ประชาชนที่มารับบริการ และควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาไว้บริการให้ เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม ที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้เสนอปัญหาที่พบจากการศึกษา คือ ปัญหาการ ขาดการประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มและขั้นตอนการให้บริการมีมากเกินไป เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีการกำหนดนโยบายเชิงรุกในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รู้จัก ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน เพราะงานบริการคืองานที่ต้องติดต่อกับประชาชน อยู่กับประชาชนและช่วยเหลือ ประชาชนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หน้าที่ของผู้ให้บริการประชาชนที่ดี จะต้องยินดีต้อนรับประชาชน ผู้มาติดต่อทุกคน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมและสุดความสามารถ โดยเน้นถึงความพึงพอใจและประ โยชน์สุขของประชาชน
- 2) ควรประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้า ความทันสมัย ในการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้ประชาชนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อเป็นการกระตุ้น

และการสื่อสารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3) ควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามและการประเมินผลการทำงานของบริการแต่ละสำนักทะเบียนอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยกำหนดการวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เป็นตัวเลข โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง และหลังจากการวัดผลการปฏิบัติงานควรประกาศในรูปแบบที่ตรวจสอบได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ว่ามีจุดบกพร่องจากสาเหตุใด ซึ่งจะช่วยสร้างมาตรฐานในการทำงานและการบริการประชาชนได้ เพราะมีการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมและสามารถตรวจสอบได้

3.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างให้เพียงพอต่อการบริการ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ หากประชาชนมาใช้บริการมากก็ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มตามอัตราส่วนให้เหมาะสมและควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ
- 2) ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะ เก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ ซึ่งต้องจัดหาให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ โดยการขอรับสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลางเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการมารับบริการ
- 3) ควรพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยี ปัจจุบันประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจัดทำบัตรได้ทุกสำนักทะเบียน ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวกในการรับบริการ ทางสำนักทะเบียนจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานและฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น หรือจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เพียงพอต่อการใช้งาน และควรจัดฝึกอบรมพัฒนาความรู้ทักษะด้านการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ที่ขัดข้องในระหว่างปฏิบัติงานได้ จะทำให้งานบริการมีความคล่องตัว และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดทำ

บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้การวิจัยมีการพัฒนาองค์ความรู้ และเพื่อให้การวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากสำนักทะเบียนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม หลังจากได้เปลี่ยนเป็นระบบ Smart Card แล้ว ว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากหรือน้อยกว่าระบบเดิมเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติงาน และแนวนโยบายของโครงการดังกล่าวมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

3.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายความผันแปรกับประสิทธิผลของการขอรับบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค เท่านั้น อย่างไรก็ตามความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้สนใจสามารถวิจัยปัจจัยเหล่านั้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง (2540) คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับอำเภอ
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- กิตติพัฒน์ อนิทรนิโลดม (2544) "การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ
กรณี สำนักงานเขตคลองเตย" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- กิติมา ปรีดีดิลก (2524) ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527) การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบทในการบริหารงานพัฒนาชนบท
กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) "ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์" ใน เอกสารการสอน
ชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15 หน้า 450-451
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ กรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.พ
- _____ (2544) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
อรุณการพิมพ์
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547) "แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน
ศาสตร์ หน่วยที่ 5 หน้า 224-255 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขา
วิทยาการจัดการ
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) การบริหารของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์ กรุงเทพมหานคร บริษัท กราฟิค
ฟอร์เนท (ไทยแลนด์) จำกัด
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527) กลวิธี แนวทางวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงาน
พัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร ศักดิ์โสภณการพิมพ์

- ประทับ ภูทอง (2539) “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตปทุมวัน” วิทยานิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาการจัดการการพัฒนาระดับ มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประยูร กาญจนกุล (2491) *กฎหมายปกครอง* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527) *นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนา ในปัจจุบัน* กรุงเทพมหานคร สักดิ์โสภณการพิมพ์
- ไพโรจน์ พานิชกุล (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : กรณีศึกษาของเทศบาล เมืองปัตตานี” ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531) “การมีส่วนร่วมของประชาชน วารสารพัฒนาชุมชน” 2 (กุมภาพันธ์): 24-25
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526) *หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท* กรุงเทพมหานคร นิติบุคคลไทยอนุเคราะห์ไทย
- วีระชัย ศิริสวัสดิ์ (2543) “การจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ : กรณีศึกษาการบริการการจัด ทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อุทัย หิรัญโต (2531) *หลักการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร โอเอส เพรสดีง์เฮ้าส์
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. “Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest” *Public Administration Review* 4(1) (November-December,1980): 585-594 .
- GE. Caiden. *Public Administration*. (Pacific Palisades: Palisades Publisher,1982), p.128
- Good,Carter V. *Dictionary of Education 3rd ed.* New York: McGraw-Hill, 1973
- Gundlach, James H.and Rcid P.Nelson. “A Sale for the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service” *Journal of Social Service Research* 38(20). (April 1983): 37-54.
- Herbert A Simon .(1960). *Administrative Behavior*. New York : The Memillet.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : Mc Graw Hill. Book.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่ 1

แบบสอบถามชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์

แบบสังเกต

สอบถามความคิดเห็น

ชุดที่ 1

แบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม”

คำชี้แจง เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนและหัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร)

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ระดับของการแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

1. มากที่สุด

2. มาก

3. ปานกลาง

4. น้อย

5. น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30-39 ปี
 3. 40-49 ปี 4. 50-59 ปี
 5. มากกว่า 59 ปี

4. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นระยะเวลากี่ปี

1. 1-2 ปี 2. 3-4 ปี
 3. มากกว่า 4 ปี

5. ท่านรับราชการระดับตำแหน่งใด

1. ระดับ 1-3 2. ระดับ 4-6
 3. มากกว่าระดับ 6

6. ท่านจบการศึกษาระดับใด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท

7. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับ

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท
 3. มากกว่า 20,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ					
1. ความพอเพียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับบริการประชาชน เช่น เก้าอี้นั่ง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด มีมากน้อยระดับใด					
2. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชนมีมากน้อยระดับใด					

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หน่วยงานผู้ให้บริการ					
3. หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการมากน้อยระดับใด					
4. การให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการให้บริการการจัดทำบัตร มีมากน้อยระดับใด					
5. บริเวณที่ตั้งของสำนักทะเบียนประชาชนสามารถเดินทางไป-มา สะดวกมากน้อยระดับใด					
6. การจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วน ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายมากน้อยระดับใด					
7. หน่วยงานของท่านได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการให้บริการประชาชนไว้ชัดเจนเพียงใด					
8. หน่วยงานของท่านได้มีการติดตามประเมินผลการให้บริการมากน้อยระดับใด					
ช่องทางการให้บริการ					
9. ความเพียงพอช่องทางการให้บริการการจัดทำบัตรมีมากน้อยเพียงใด					
ความสะดวก					
10. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					
11. มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการการจัดทำบัตรที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มากน้อยระดับใด					
12. ขั้นตอนในการให้บริการการจัดทำบัตรมีความเหมาะสมมากน้อยระดับใด					
13. การยื่นคำร้องและการตรวจสอบหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็วมากน้อยระดับใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรวดเร็ว					
14. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการจัดทำบัตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็วมากน้อยระดับใด					
15. การกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการการจัดทำบัตรมีความเหมาะสมมากน้อยระดับใด					
ความถูกต้อง					
16. ความสามารถในการให้บริการจัดทำบัตรมีความถูกต้องมากน้อยระดับใด					
17. ความสามารถในการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้องมากน้อยระดับใด					
18. ความสามารถในการแนะนำเอกสารหลักฐานการให้บริการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้องมากน้อยระดับใด					
ความเสมอภาค					
19. มีการจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการจัดทำบัตรทำให้เกิดความรวดเร็วมากน้อยระดับใด					
การมีส่วนร่วมของประชาชน					
20. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดทำบัตรมีมากน้อยระดับใด					
ประสิทธิภาพ					
21. บุคลากรในการให้บริการจัดทำบัตรมีความพอเพียงมากน้อยระดับใด					
22. ได้รับงบประมาณสนับสนุนการให้บริการจัดทำบัตรมีมากน้อยระดับใด					
23. ท่านคิดว่าการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลามากน้อยระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
คำชี้แจง ให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงในการให้บริการการจัดทำบัตร
 ประจำตัวประชาชน

1. ปัญหาที่ท่านพบ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

2. ข้อเสนอแนะ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

(ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้)

แบบสอบถามความคิดเห็น

ชุดที่ 2

แบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม”

คำชี้แจง เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
แบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน)

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ระดับของการแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

4. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับ

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน 2. 5,001 – 10,000 บาท/เดือน
 3. 10,001- 15,000 บาท/เดือน 4. มากกว่า 15,000 บาท/เดือน

5. อาชีพ

1. เกษตรกร 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. รับจ้าง 4. อื่น ๆ

6. ท่านจบการศึกษาระดับใด

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า 4. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

7. ในช่วงก่อนหน้านี้อ ท่านเคยมาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียน
อำเภอแห่งนี้หรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคยมาเลย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการ					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรในการให้บริการการจัดทำบัตรมีความพอเพียงมากน้อยในระดับใด					
2. ความพอเพียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน เช่น เก้าอี้นั่ง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด มีมากน้อยระดับใด					
3. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชนมีมากน้อยระดับใด					
หน่วยงานผู้ให้บริการ					
4. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการการจัดทำบัตรมีความรู้ความสามารถมากน้อยระดับใด					
5. ความเหมาะสมด้านสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนในการให้บริการสามารถเดินทางไป-มาสะดวกมากน้อยระดับใด					
6. การจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วน ทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายมากน้อยระดับใด					
ช่องทางการให้บริการ					
7. ท่านได้รับความสะดวกในการขอรับบริการการจัดทำบัตรนอกเวลาราชการมากน้อยระดับใด (กรณีที่เคยใช้บริการ)					
8. ท่านได้รับความสะดวกการให้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากน้อยระดับใด (กรณีที่เคยรับบริการ)					
ความสะดวก					
9. ท่านได้รับความสะดวกในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					
10. มีป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการการจัดทำบัตรที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากน้อยระดับใด					

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ขั้นตอนในการขอรับบริการการจัดทำบัตรมีความเหมาะสมมากน้อยระดับใด					
12. การยื่นคำร้องและการตรวจสอบหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ง่ายรวดเร็วมากน้อยระดับใด					
ความรวดเร็ว					
13. มีป้ายแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					
14. การให้บริการในการจัดทำบัตรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้มากน้อยระดับใด					
15. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการจัดทำบัตรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็วมากน้อยระดับใด					
16. ท่านได้รับความรวดเร็วในการขอรับบริการการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					
ความถูกต้อง					
17. ท่านได้รับคำชี้แจงการอธิบายขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรที่ถูกต้องในการขอรับบริการมากน้อยระดับใด					
18. ท่านได้รับคำแนะนำในการเตรียมเอกสารหลักฐานการขอรับบริการการจัดทำบัตรได้อย่างถูกต้องมากน้อยระดับใด					
19. รายละเอียดของรายการในบัตรที่ท่านได้รับมีความถูกต้องครบถ้วนมากน้อยระดับใด					
ความเสมอภาค					
20. ท่านคิดว่าท่านได้รับความเท่าเทียมด้านการให้บริการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมของประชาชน					
21. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการการจัดทำบัตรมากน้อยระดับใด					
ประสิทธิผล					
22. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจการให้บริการการจัดทำบัตร อยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
คำชี้แจง ให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงในการให้บริการการจัดทำบัตร
 ประจำตัวประชาชน

1. ปัญหาที่ท่านพบ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

2. ข้อเสนอแนะ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

(ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....

.....

.....

.....

2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่

ได้เพราะ.....

.....

.....

ไม่ได้เพราะ.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร.....

.....

.....

.....

แบบสังเกต

แบบสังเกต เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
กรณีศึกษา : สำนักงานทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม”

คำชี้แจง แบบสังเกต สำหรับสังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย
งานทะเบียนและบัตร โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ลำดับ ที่	พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ	มี	ไม่มี
1.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส		
2.	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ		
3.	การให้บริการผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ		
4.	การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพนุ่มนวลไม่กระโชกโฮกฮาก		
6.	มีการทำงานเป็นทีมช่วยกันแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา		
7.	การแต่งกายสุภาพเหมาะสม		
8.	การให้บริการมีความเป็นธรรมชาติไม่รับสินบน		
9.	มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน		
10.	ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างดี		
11.	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน		
12.	มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ประชาชน		

ภาคผนวก ข

ข้อมูลสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1

แบบสัมภาษณ์เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม”

คำชี้แจง เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการรัฐกิจ
วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ (สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนและ
หัวหน้าฝ่ายงาน ทะเบียนและบัตร) แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1 ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1 ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ...6...
5. อายุ.....43.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....18,000.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....8.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
.....ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ความประทับใจ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและมีความ
เสมอภาคจากหน่วยงานภาครัฐ
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้
หรือไม่
 ได้เพราะ...ผู้บริหารให้ความสำคัญ คอยกำกับดูแลในเรื่องการให้บริการประชาชนอย่าง
ใกล้ชิดและตัวเจ้าหน้าที่ก็ได้รับการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่าง
สม่ำเสมอ...
 ไม่ได้เพราะ.....
4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....
.....- ...ประชาชนขาดความรู้ในการมาติดต่อขอรับบริการ.....
.....- ...บุคลากรที่ให้บริการมีน้อย.....
.....- ...เครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร.....
.....-...ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ.....
.....-...เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ...
.....-...จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เพียงพอต่อการให้บริการ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ...3.....
3. ปลัดอำเภอระดับ.....
5. อายุ.....28.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....7,740.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน...3... เดือน...-...ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
..... ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความประทับใจ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ.....เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการมาติดต่อราชการและทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อแต่ละครั้ง
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่...
 ได้เพราะ...ปัจจุบันแต่ละสำนักทะเบียนมีนโยบายในการปรับปรุงด้านการให้บริการต่าง ๆ...เช่น
.....มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลในการมาติดต่อที่อำเภอ...
.....เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการพัฒนาการให้บริการ....
.....มีการจัดฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ....ประชาชนส่วนใหญ่**ไม่มี**ความรู้ และไม่ได้เตรียมเอกสารให้พร้อมในการมาติดต่อขอรับบริการ
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร...มีการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ รูปแบบ.เช่น ผ่านสื่อต่าง ๆ ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ...5.....
5. อายุ.....34.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....15,150.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....3.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
- การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้อง ให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการ...
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่
 ได้เพราะ...เพราะสำนักทะเบียนได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการประชาชน...
เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ ...เนื่องจากในแต่ละวันจะมี.....
ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับ
บริการ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร...ควรวางแผนปรับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่.....
....ให้เพียงพอในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 4

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....-
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ...5....
3. ปลัดอำเภอระดับ.....
5. อายุ.....59...ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....21,000.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....17.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง...ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการ...
...ให้บริการ ให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ...
.....และรู้สึกประทับใจเมื่อใช้บริการ.....
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่
 ได้เพราะ...สำนักทะเบียนได้พัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ.....เช่น...
การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่
มาใช้ในการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบ on-line ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทั่วประเทศ.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....

บุคลากรมีน้อย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ.....

5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร.....

ควรวางแผนปรับอัตราค่าจ้างเพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้เพียงพอ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 5

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ...7.....
5. อายุ.....49.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....29,190.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....4.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
...เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ....
...และได้รับความพึงพอใจสูงสุด.....
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่...
 ได้เพราะหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนการให้บริการประชาชนโดยนำ...
เทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี เกิดความสะดวก
และรวดเร็วได้รับความพึงพอใจมากที่สุด.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....
....บุคลากรมีน้อย วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร.....
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้
เพียงพอ สำหรับการให้บริการ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 6

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ...6 ว.....
5. อายุ.....36.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....14,810.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....4.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดทำบัตร

ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
....ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีและได้รับ.....
...ความเป็นธรรมจากหน่วยงานภาครัฐ.....
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่
 ได้เพราะ...สำนักทะเบียนได้พัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้
และสามารถเปิดให้บริการ on-line ได้ทั่วประเทศ ประชาชนสามารถรับบริการได้ด้วย.....
ความสะดวก และรวดเร็ว.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....ขาดบุคลากรในการให้บริการ
บางครั้งบุคลากรยังต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นในเวลาเดียวกันทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพ...
เท่าที่ควร.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร...เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวน
.....ประชาชนที่มาใช้บริการ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 7

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ...7.....
5. อายุ.....39.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....21,980.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน...14.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
...การลดขั้นตอนการให้บริการ
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว.....
...ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการ.....
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่
 ได้เพราะ...สำนักทะเบียนได้นำเทคโนโลยีสมัยมาใช้ในการให้บริการจัดทำบัตร และสามารถ...
ให้บริการแบบ on-line ได้ทั่วประเทศ ประชาชนใช้เวลาเพียงประมาณ 15 นาที ก็ได้รับบัตรแล้ว
และมีรูปแบบที่สวยงาม.....
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ...ประชาชนขาดความรู้ในการ.....
...มาติดต่อขอรับบริการ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร...ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง...
...เพื่อให้เกิดความเข้าใจ.....

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 8

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ.....5.....
5. อายุ.....29.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....10,350.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....4.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง...มีจิตสำนึกในการให้บริการ...
...ให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่รับสินบนจากผู้มารับบริการ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ...ให้ประชาชนในจังหวัดสมุทรสงครามได้มีบัตร
...ประจำตัวประชาชนไว้ใช้ติดต่อกับหน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่น ๆ
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่
 ได้เพราะ...ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ
จัดทำบัตรฯ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว.....
 ไม่ได้เพราะ.....
4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....
.....บุคลากรให้บริการมีน้อย วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ให้บริการไม่เพียงพอ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร...วางแผนเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ให้เพียงพอ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้เพียงพอในการให้บริการ

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 9

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนดให้

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....
2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
4. ตำแหน่ง 1. ลูกจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ.....
3. ปลัดอำเภอระดับ.....5.....
5. อายุ.....36.....ปี
6. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้ต่อเดือน.....10,350.....บาท
8. ระยะเวลาที่รับราชการในตำแหน่งปัจจุบัน.....4.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดทำบัตร

ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง.....
....มีจิตสำนึกในการให้บริการ.....
2. การกำหนดนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อ....ให้ประชาชนได้มีบัตรประจำตัวประชาชน...
.....ครบทุกคนเพื่อไว้ใช้ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ และไว้แสดงตัวเพื่อยืนยันพิกุลจนทราบตัวบุคคล
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานให้บริการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้หรือไม่.....
 ได้เพราะ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะเน้น....
ในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว จึงได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้บริการประชาชน...
 ไม่ได้เพราะ.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการคือ.....
....บุคลากรมีน้อย เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ.....
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการแก้ไขหรือควรปรับปรุงอย่างไร.....
... เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่มาใช้.....
บริการ จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ.....

ภาคผนวก ค

แบบขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0522.17/ ๖113

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๖7 เมษายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายอำเภอเมืองสมุทรสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ชุด

ด้วย นางพิมพ์วิมล ไชสนิท นักศึกษาลัทธิบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่
จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาชุดวิชาวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษาจะต้องเก็บข้อ
มูลจากหน่วยงานของท่านเพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้นักศึกษา
ดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวในหน่วยงานของท่าน ตามแบบสอบถามที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้
หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

พิมพ์ วิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-5048182,8184

โทรสาร 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/จ 114

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๖ เมษายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายอำเภออัมพวา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ชุด

ด้วย นางพิมพ์วิมล ไผสนิท นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่
จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาชุดวิชาวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษาจะต้องเก็บข้อ
มูลจากหน่วยงานของท่านเพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ในการนี้ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้นักศึกษา
ดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวในหน่วยงานของท่าน ตามแบบสอบถามที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้
หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-5048182,8184

โทรสาร 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ป115

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๗ เมษายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์ ...

เรียน นายอำเภอบางคนที

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ชุด

ด้วย นางพิมพ์วิมล ไทสนิท นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในเขตพื้นที่
จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาชุดวิชาวิทยานิพนธ์ โดยนักศึกษาจะต้องเก็บข้อ
มูลจากหน่วยงานของท่านเพื่อใช้ประกอบการศึกษาเรื่องดังกล่าว

ในกรณี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงขอความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้นักศึกษา
ดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวในหน่วยงานของท่าน ตามแบบสอบถามที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้
หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กingsak ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-5048182,8184

โทรสาร 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางพิมพ์วิมล ไผสนิท
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานปกครอง 6ว
รางวัล เกียรติประวัติที่ได้รับ	บุคลากรดีเด่นประจำสำนักทะเบียนดีเด่น ปี 2547 บุคลากรดีเด่นระดับจังหวัดปี 2547