

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่
ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

นางจินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ

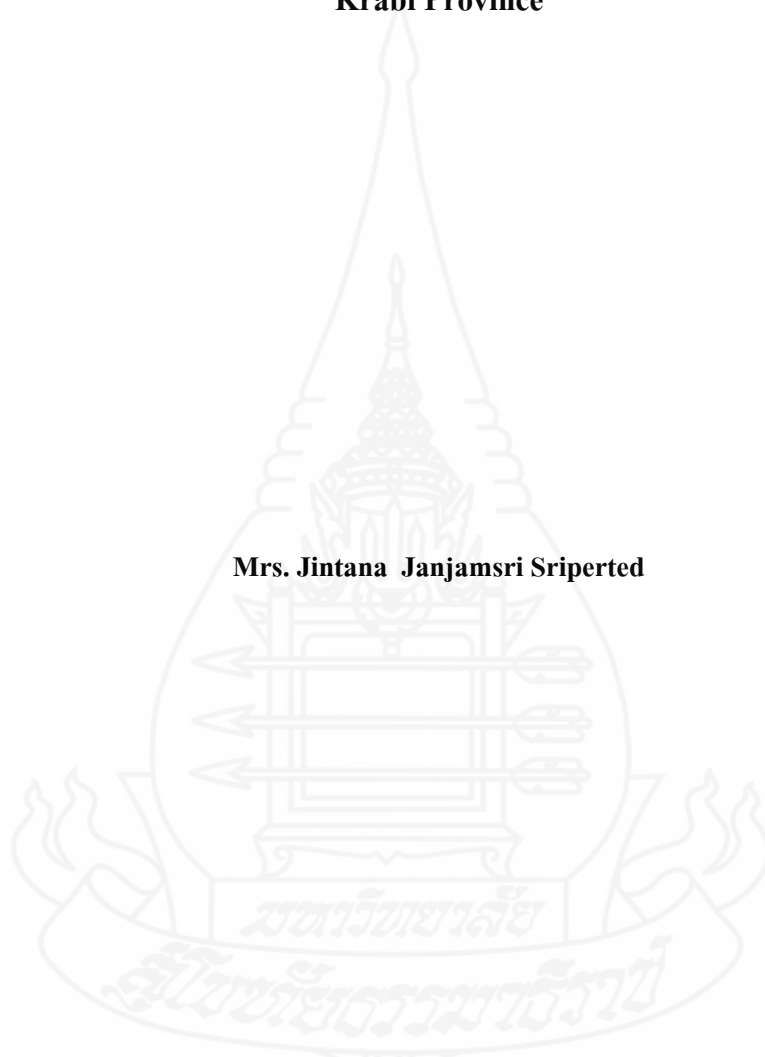


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Quality of Service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District Area,
Krabi Province**

Mrs. Jintana Janjamsri Sriperded



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้าวิสระ** คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่
ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ผู้ศึกษา นางจินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ รหัสนักศึกษา 2533006355

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ (4) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการตามโครงการจังหวัดกระบี่ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จำนวน 550 คน กลุ่มตัวอย่าง 231 คน คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบผลต่างด้วยค่านัยสำคัญต่ำสุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านกระบวนการบริการ โดยเฉพาะการที่ต้องรอรับบริการรองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ (4) ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอเพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และ ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ มีช่องทางด่วนสำหรับผู้ให้บริการลักษณะพิเศษเช่น พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งกล่องแสดงความคิดเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดีตลอดจนความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ เพื่อสามารถปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพด้านการบริการแก่ประชาชน

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

Independent Study title: Quality of Service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District Area, Krabi Province

Author: Mrs. Jintana Janjamsri Sriperdet; **ID:** 2533006355;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

This study aimed to (1) study quality of service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province (2) compare people's opinions on level of quality of service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province classified by personal factors, (3) study problems of Service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province (4) study ways to improve the service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province

Population comprised 550 service recipients of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province, from which 231 samples were obtained via Yamane calculation. Simple random sampling method was applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD.

The results showed that (1) quality of service of Mobile Public Service Project in Lam Thap District area, Krabi province was at high level (2) when compared people's opinions on quality level classified by personal factors, it was found that people with different ages, educational levels, and occupations had different opinions in all aspects with 0.05 level of statistical significance (3) most problems were in service process, particularly the delay of services, next in service providers, especially the inadequacy of staff (4) recommendations were: on process aspect, modern and adequate equipment should be provided so to increase service speed, queuing for services should be applied, express channel should be arranged for those specialties such as monk, handicapped, senior citizen, pregnant woman, clear promotion board should be equipped, together with suggestion box; on service providers: more staff should be arranged in accordance with the amount of service recipients in each period, training on service mind and human relations should be provided to service providers, as well as training in laws and regulations, so they could adjust their attitude suitable for their responsibilities, which would lead to the increase in quality of services as a whole.

Keywords: Service Quality, Mobile Public Service Project, Lam Thap District, Krabi Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของสาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ ทุกคน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ข้าพเจ้าได้มีความรู้ ในด้านนี้มากขึ้น และนำมาใช้สำหรับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณชนิตย์ เทือกสุบรรณ ปลัดอำเภอชำนาญการ อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี คุณศิธร เคชะ เจ้าหน้าที่ปกครองอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ คุณธีรพร ปริญากร ประกอบกิจการส่วนตัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติที่ ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่อง ในการจัดทำการวิจัย ด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติที่ ให้ความอนุเคราะห์ใน การตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่อง ในการจัดทำการวิจัย ด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้ ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ทุกคนที่กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา เพื่อนักศึกษา และผู้ที่ เกี่ยวข้องทุกท่านในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังตลอดมา ขอขอบเป็นความกตัญญู กตเวทิตาแก่คุณพ่อ คุณแม่ และ ครูบาอาจารย์ ทุกคนที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษาต่าง ๆ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำรงตนให้บรรลุผลสำเร็จ ครบจบฉบับนี้

จินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ

มีนาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบความคิดทางทฤษฎี	3
ขอบเขตการวิจัยโครงการ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	16
โครงการจังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่	30
ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	53
รูปแบบและวิธีการศึกษา	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	55
การหาความเที่ยงตรงและการทดสอบความเชื่อมั่น	55
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่.....	62
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	67
ส่วนที่ 4 ความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่.....	91
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่.....	95
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
สรุปผลการศึกษา.....	99
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	116
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	126
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	127
ข แบบสอบถาม.....	129
ประวัติผู้ศึกษา.....	137

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงการออกหน่วยให้บริการจังหวัดเคลื่อนที่ของจังหวัดกระบี่ที่ผ่านมา..... 34
ตารางที่ 2.2	แสดงการออกหน่วยให้บริการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ที่ผ่านมา..... 39
ตารางที่ 2.3	แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลลำทับ รวม 1,652 ครัวเรือน..... 49
ตารางที่ 2.4	แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลคินอุคม รวม 1,629 ครัวเรือน..... 49
ตารางที่ 2.5	แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลทุ่งไทรทอง รวม 1,283 ครัวเรือน..... 50
ตารางที่ 2.6	แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลคินแดง รวม 1,370 ครัวเรือน..... 50
ตารางที่ 3.1	แสดงการออกหน่วยการให้บริการย้อนหลัง 2 ปี..... 54
ตารางที่ 4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 59
ตารางที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 60
ตารางที่ 4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
ตารางที่ 4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 61
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการ จังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่..... 62
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ..... 63
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความคิดเห็น ของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการ จังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่.....	66
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	67
ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	68
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	68
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	69
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ.....	69
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	71
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	72
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	73
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ.....	74
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	84
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	85
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	86
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	87
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	88
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	90
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	91
ตารางที่ 4.36 แสดงภาพรวมค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามด้านการดำเนินงาน.....	91
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ.....	92
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	93
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่.....	94
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	95
ตารางที่ 4.41 แสดงภาพรวมค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการบริการ ประชาชนของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามด้านการดำเนินงาน.....	96
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการบริการประชาชน ของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ.....	96
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการบริการประชาชน ของ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่.....	98



ณ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย ได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการบริหารส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้จัดระเบียบบริหารออกเป็น 2 รูป คือ จังหวัดและอำเภอ (รวมทั้ง ตำบล หมู่บ้าน) มีความมุ่งหมายเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนอย่างแท้จริง สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ประชาชนพอใจเกิดการยอมรับ และสนับสนุนรัฐบาลจนยอมเชื่อฟัง และปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ทำให้การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลเป็นไปด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดเสถียรภาพแก่รัฐบาล อันนำความมั่นคงมาสู่ประเทศชาติ โดยในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของไทยจะมีจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ประกอบไปด้วยส่วนราชการระดับจังหวัดหลายๆ ส่วนที่ระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้เป็นส่วนภูมิภาค ในส่วนของอำเภอ ถือเป็นหน่วยบริการขั้นต้นที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่นั้นๆ มีนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบบริหารราชการของอำเภอ และเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ ที่กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ในส่วนกลางส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลืออำเภอในกิจการที่มีกฎหมายและระเบียบแบบแผนกำหนดไว้ สำหรับจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือคลอง อำเภอคลองท่อม อำเภอลำทับ อำเภออ่าวลึก อำเภอปลายพระยา อำเภอเกาะลันตา และอำเภอเขาพนม

สำหรับหน้าที่ของราชการในระดับภูมิกษณานั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนกระทรวงมหาดไทยจึงได้มีนโยบายในการบริการเชิงรุก คือการเข้าถึงประชาชน ในทุกพื้นที่โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกลให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง จึงมีโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ภายใต้ชื่อโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ เป็นการนำบริการของรัฐทุกประเภทในหน่วยงานลงยังพื้นที่ เพื่อให้บริการประชาชนยังตำบล หมู่บ้าน ในพื้นที่ห่างไกล ให้ประชาชน

เข้าถึงการบริการของภาครัฐ และเป็นการบริการเชิงรุก ของภาคราชการ ที่มุ่งเน้น การให้บริการอย่างทั่วถึง โดยการนำการให้บริการต่างๆมากมาย อาทิเช่น งานทะเบียนราษฎร เช่น บริการทำบัตรประชาชน จดทะเบียนสมรส งานสรรพากร เช่น การรับชำระภาษี งานสถิติ เช่น ขึ้นทะเบียนทหาร งานปกครอง เช่น การไต่ถามข้อพิพาท การให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย การสอบถามปัญหาและรับฟังข่าวสารความทุกข์สุขของประชาชน งานพัฒนาชุมชน เช่น งานสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชน และมีการจดทะเบียนคนพิการ งานสาธารณสุข เช่น การบริการด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลบริการตรวจรักษาโรคและแจกเวชภัณฑ์ยา บริการอุดฟัน ถอนฟัน งานขนส่ง เช่น ต่อใบอนุญาตขับขี่ ต่อทะเบียนรถ งานปศุสัตว์ เช่นการรักษารอคของสัตว์เลี้ยง การบริการทำหมัน สุนัข และแมว งานบริการทางเกษตรและประมง เช่น การฝึกอบรมหรือสาธิตทางด้านวิชาชีพและส่งเสริมอาชีพต่างๆ การจัดแสดงสาธิตและจำหน่ายสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร งานประเภทเผยแพร่ความรู้ข่าวสาร เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดเวทีประชาคมเพื่อพิจารณาปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหของหมู่บ้าน งานมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเน้นความรู้เรื่องแรงงานหลักประกันสังคม หน่วยงานเอกชนอื่น ๆ เข้าร่วมบริการ เช่น บริการตรวจเช็คซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องสูบน้ำ บริการตัดผมและเสริมสวย ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้จังหวัด/อำเภอจัดบริการเคลื่อนที่เป็นประจำทุกเดือน ละ 1 ครั้งตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ ซึ่งดำเนินการตั้งแต่ ปี 2525 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน

ที่ว่าการอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2536 ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย และได้ดำเนินการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ครั้งแรก ในวันที่ 8 ตุลาคม 2539 ณ โรงเรียนบ้านหนองจูด ตำบลดินอุดม อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ และออกบริการประชาชนเรื่อยมา ประสบกับปัญหาบางประการ เช่น ขาดแคลนค่องตัว เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เป็นต้น

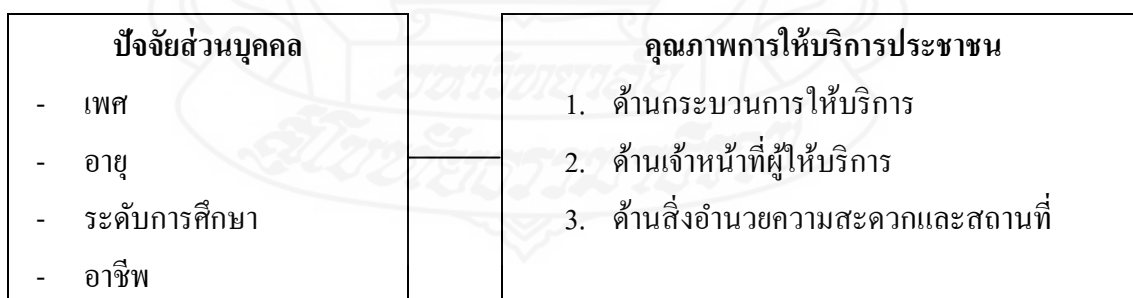
จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษาที่กล่าวมา ผู้ศึกษาเห็นว่า การดำเนินโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับคือหัวใจสำคัญในการบริการในรูปของการบริการสาธารณะ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาค้นคว้าเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่.” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ 3 ด้านคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการวิจัยโครงการ

4.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่: พื้นที่ลำทับ จังหวัดกระบี่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

4.2 **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรคือ ประชาชนผู้มารับบริการจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานตามโครงการออกหน่วยของจังหวัดกระบี่ ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จำนวน 4 ตำบล 28 หมู่บ้าน จำนวนทั้งหมด 550 คน กลุ่มตัวอย่าง 231 คน คำนวณจากสูตรทาร์ยามานะ

4.3 **ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอลำทับจำนวน 4 ตำบล 28 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลลำทับ มี 10 หมู่บ้าน ตำบลดินอุดมมี 7 หมู่บ้าน ตำบลทุ่งไทรทอง มี 5 หมู่บ้าน และตำบลดินแดง มี 6 หมู่บ้าน

4.4 **ด้านเวลา** การดำเนินการตลอดโครงการนี้ใช้เวลา 12 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน 2556 - เดือนมีนาคม 2557

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

5.2 **โครงการจังหวัดเคลื่อนที่** หมายถึง โครงการที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนดให้จังหวัดทั่วประเทศ จัดหน่วยออกให้บริการเป็นประจำทุกเดือนสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัด โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

5.3 **หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่** หมายถึง การนำหน่วยราชการส่วนภูมิภาคเคลื่อนที่ออกจากหน่วยงานซึ่งเป็นที่ตั้งปกติของส่วนราชการต่าง ๆ ให้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนภาคเอกชนที่พร้อมจะออกให้บริการประชาชนร่วมกับที่ทำการปกครองอำเภอลำทับ ในท้องถิ่นห่างไกล ที่อยู่ในความรับผิดชอบของอำเภอลำทับ ณ สถานที่ในหมู่บ้านเป้าหมาย โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก โดยมีกิจกรรมสำคัญคือ งานบริการประชาชนตามปกติ งานช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชน และงานเกี่ยวกับการบริการให้ความรู้

5.4 **คุณภาพการให้บริการประชาชน** หมายถึง ระดับความสามารถในการบริการซึ่งเน้นองค์ประกอบ 3 ด้านคือ กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ซึ่งได้มาจากระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้ตอบแบบสอบถาม

5.5 **ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ การจัดลำดับอย่างเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน ประหยัด และ เป็นไปตามขั้นตอนของการบริการมาตรฐานเดียวกัน รวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

5.6 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการออกหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่สัมผัสโดยตรงกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออก หรือคุณสมบัติที่ เจ้าหน้าที่ พึงมี หรือปฏิบัติ ต่อประชาชน

5.7 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** หมายถึง อาคาร สถานที่ ที่ดำเนินการตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ความพร้อมด้านต่างๆ ของสถานที่ การประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงความสะดวกสบายต่อการเดินทางมาติดต่อของผู้มาใช้บริการและการเปิดรับความคิดเห็นตามช่องทางต่างๆ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้วยเหตุที่โครงการจัดหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่เป็นโครงการซึ่งเกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลในการที่จะบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผลการวิจัยคาดว่าจะได้ประโยชน์ดังนี้

6.1 ผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ปรับปรุงแก้ไข กระบวนการและพฤติกรรมในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดโครงการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างเต็มที่และกว้างขวางต่อไป

6.2 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาของโครงการ อันนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถระดมทรัพยากรมนุษย์จากหน่วยงานต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อบริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถ

6.3 ผลการวิจัยจะช่วยให้หน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนหรือการบริการประชาชนเริ่มให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะนำความสำเร็จมาสู่โครงการต่าง ๆ และบรรลุเป้าหมายของการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนจนเกิดความพอใจและศรัทธาในกลไกของรัฐบาล

บทที่ 2

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าจาก แนวคิดและทฤษฎีและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องและจะนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. โครงการจังหวัดเคลื่อนที่
4. การจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ของอำเภอลำทับ
5. ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการจัดได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน

1.1 ความหมายของการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการมีผู้กล่าวและให้ความหมายไว้มากมายพอสรุปได้ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541: 15 อ้างถึงใน บรรจง มาศขาว 2552: 14) อธิบายว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

สงครามชัย ลีทองดี (อ้างถึงใน มีชัย แพงมาพรม 2550: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ดังนั้นผู้ให้บริการ หรือผู้ทำให้เกิดการบริการควรมี SERVICES และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

S- Satisfaction คือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ที่มาติดต่อ และรับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีต่อลูกค้ามันเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E- Enthusiasm คือความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R- Rapidness คือความรวดเร็ว และมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ

V- Values คือความมีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา/เธอ

I- Impressive คือความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้เสมอภาคกัน

C- Courtesy/Cleanliness คือความมีไมตรีจิต/ความสะอาด ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

E- Endurance คือความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)

S- Smiling/Sincerity คือการยิ้มแย้มแจ่มใส/ความจริงใจ โดยแสดงให้ผู้ที่ใช้บริการได้เห็นทั้งโดยวาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 13) อธิบายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.2 ลักษณะของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 175 อ้างถึงใน อินทรพร จันท์ทิพย์ 2551: 7-8) กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

กาญจนา เคนทวย (2545 : 24) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์

1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญข้าราชการในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างพอเพียง

1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบงานเครือข่าย

1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาท หน้าที่ การกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ

1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน

2.2 มีขวัญในการปฏิบัติงาน เช่น มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากสังคม

2.3 มีจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น การไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่นนอกจากการได้รับในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สุภร เสรีรัตน์ ซึ่งได้ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ เช่น มีความคล่องตัว มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) บุคลากรต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เชื่อมั่น

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารทางการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของผู้รับบริการ

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกถูก

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นที่รวดเร็วหรือการใช้เครื่องมือเข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเป็นใคร ต้องการให้บริการอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น
Gothberg (อ้างในภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2544: 19) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์

ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

1.3 หลักการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530: 303) กล่าวว่า หลักการบริการ ได้แก่

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร คือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542: 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Max Weber (1966 อ้างถึงใน เพชรรัตน์ งามฉวี, 2550: 25) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีสามารถสนองตอบความต้องการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับและพึงพอใจสูงสุด โดยเน้นความสะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้จะต้องไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

1.4.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพบริการ ไว้ดังนี้

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าใด ก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541:265-266 อ้างใน ชนนพร บัวมาศ 2550: 18-19) ได้เขียนไว้ในหนังสือ คุณภาพคือความอยู่รอด (Quality Means Survival) ว่า คุณภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรม ในปัจจุบันคือต้องมีคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และคุณภาพทางสังคม องค์กร จึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกับ “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ของภาคราชการ การเรียกร้องในคุณภาพของการบริการประชาชน (Public Demand) ที่เพิ่มขึ้นทุกขณะ ทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานใหม่เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากขึ้น คุณภาพของการให้บริการคุณภาพของผลิตภัณฑ์อาจวัดได้จากสภาพของการนำไปใช้

จรัส สุวรรณมาลา (2539: 10-12) กล่าวว่า ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการประชาชนในหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการศึกษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

1.4.2 ลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (อ้างถึงใน พณิรดา กลมเกลียว 2551 :27)

1. ด้านโครงสร้าง (Structure indicators) หรือการจัดระบบงานที่ดี (Good system) ทั้งระบบบริการ (Service system) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (Improving service system) และระบบบริหารจัดการ (Management system) เช่น อัตรากำลังมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือ จำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนที่ให้บริการ เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการ (Process indicators) หมายถึง กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม ขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

3. ด้านผลลัพธ์ (Outcome indicators) เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ บ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate outcome) เช่น การได้รับบริการทุกครั้งที่มาขอรับบริการ และผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

1.4.3 องค์ประกอบคุณภาพการบริการ มี 3 ด้าน คือ 1.ทรัพยากรบุคคล

2. เครื่องมืออุปกรณ์ 3.ระบบบริหารจัดการ (อ้างอิงใน พฉรค. กทม.เกี๋ยว 2551: 28 - 29)

1) ทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ผู้ให้บริการ (2) ผู้บริหาร (3) ผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ ในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายใน

ในองค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ (Every MOT) การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักเช่นนี้เรียกว่า **สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า (Customer chain)**

(2) ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

(3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น out put ของกระบวนการสุดท้าย (Finished product) มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients background) เกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจ บทบาท มีความสามารถในการสื่อสาร

มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการ ความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2) เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการ ที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวกเหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3) ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ (Service system) และระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system) ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ **ทุกจุดสัมผัสบริการ** (Service interface station) ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ (Positive MOT) เกิดความประทับใจ (Good impression) แก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่มีความเห็นยืนยันสอดคล้องกันเช่น การพัฒนาคุณภาพบริการใช้หลักสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการสรุปได้เป็น 9 ประการ คือ

- (1) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- (2) มาตรฐานการให้บริการชัดเจน
- (3) ข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพและเปิดแก่ผู้รับบริการ
- (4) การจัดทางเลือกให้ผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเอื้ออาทร
- (5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- (6) การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- (7) การปรับปรุงระบบสนับสนุนบริการ
- (8) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและหากตอบสนองไม่ได้ทันทีต้องระบุเวลาที่ชัดเจน

(9) การใช้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และพึงเสียงผู้รับบริการ
 ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดีต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

ซึ่งจากที่กล่าวมาผู้ทำการวิจัยสามารถ สรุปได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพ นั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ ที่สามารถนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ได้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งหากได้ดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนา ในด้านต่างๆ ให้มีศักยภาพ ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพตอบสนองต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชน ได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงาน ในลักษณะที่ต้องการติดต่อพบประสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานมีหน้าที่ ในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะที่ หลากหลายแตกต่างกัน ไปตามทัศนคติของแต่ละคน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 อ้างถึงใน วีรพร ยงหนู 2551: 15) ให้ความหมายขอ คำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล การบริการประชาชน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของข้าราชการทุกคนที่ต้องบริการ ประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด ซึ่งต้องเป็นการบริการในลักษณะทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2553: 244) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่า การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อ บริการให้ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนร่วม

สมิต สัจฉกร (2542: 175) เสนอว่าการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำ ความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำ ความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

John D. Millett. (1954: 397 อ้างในอุทัยวรรณ อันขาว , 2551: 25) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นรีบด่วน ในการบริการถ้าไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน ถือว่าผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ง ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความไม่พอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงานมากกว่าที่จะให้ความสำคัญถึงปัจจัยนำเข้าของ การบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน แต่จะเป็นการมุ่งเน้นผลงานซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ ในการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้ เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 องค์ประกอบการบริการสาธารณะ

เททส์คัลล์ บุนยรัตนพันธุ์ (2553: 226 - 227) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ

6 ประการ คือ

- 1) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางให้บริการ และ
- 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

หน่วยงานที่ให้บริการ (**Service-Delivery Agency**) บริการ (The Service)ซึ่งเป็น ประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient)โดย ประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณา ดังกล่าวจะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มี การพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการ วัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ใน จิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ อย่างไรก็ตาม การบริการสาธารณะไม่ได้ จำกัดอยู่เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้น ในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มว่า หน่วยงานเอกชนจะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณะมากขึ้นระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำ

การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรหรือวิธีดำเนินกิจกรรม

การให้บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ

3) ผลผลิตของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ

4) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2535: 110-115) ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการ สาธารณะมีอยู่ 5 ประการคือ

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการ หยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความ เดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

2.3 หลักในการบริการสาธารณะ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (อ้างถึงใน ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์, 2548, หน้า 26)

การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับ ประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์แห่งสาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.2 เป็นกลไก ปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐ จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อก่อนต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

4. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่

เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนักคือทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้วว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

อีลิฮู แคทซ์ และเบรนดา แคนเนท (Elihu Katz and Brenda Danet)

(อ้างถึงใน กมลรัตน์ โรจนกรู 2550 :9-10) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เห็นว่าต้องศึกษาจากหลักฐานการพื้นฐานของการให้บริการขององค์การของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalize) ที่ประชาชนต้องได้รับจากองค์การของรัฐ และหลักการสุดท้าย คือ การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงานที่เป็นหลักการที่ต้องการ เพื่อควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมที่ประชาชนควรได้รับ **Max Weber** กล่าวว่า เป็นการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผล ยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ถือว่าเป็นการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. การวางตัวเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ มีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร หากเจ้าหน้าที่ มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่อกริยาทำทางสุภาพหรือไม่สุภาพ และหน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจหรือรำคาญ ไม่ได้วางตัวเป็นกลาง

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M.Verma) (อ้างถึงใน กมลรัตน์ โรจนกรู 2550: 11-12)

ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วศิน อิงคพัฒนากุล (อ้างถึงใน พนธิรดา กลมเกลียว 2551 :21-22) อธิบายว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ
2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้าน อย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ
3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง
4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม
5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้
6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม
7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน พณิรดา กลมเกลียว 2551: 23-24) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทน

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน แต่จะเป็นการมุ่งเน้นผลงานซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.4 การบริการของหน่วยงานภาครัฐ

คู่มือปฏิบัติราชการ: การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของ กระทรวงมหาดไทย (2542) ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงหรือปฏิรูประบบ การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ โดยได้จัดให้มีโครงการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนเป็นโครงการที่มี ลำดับความสำคัญเป็นอันดับแรกของรัฐบาลในเรื่องการให้บริการประชาชน ดังจะเห็นได้จาก บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายของรัฐบาล มติของคณะรัฐมนตรี ตลอดจนได้มีการออกกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หน่วยงานของ รัฐมนตรีตลอดจนได้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

มาตรา 70 ได้กำหนดให้บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาดและให้บริการประชาชน

มาตรา 75 ได้กำหนดให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพอำนาจความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกันรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

2. นโยบายของรัฐบาลได้แถลงไว้ ดังนี้

ได้กำหนดให้ปรับปรุงระบบงานภาคราชการ และรัฐวิสาหกิจให้เป็นระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการ และมาตรฐานคุณภาพงานราชการ ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ได้กำหนดให้ปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงาน โดยเน้นผลงานการมีคุณภาพความซื่อสัตย์สุจริต การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานคุ้มค้ำกับค่าตอบแทน โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมขวัญกำลังใจข้าราชการ

3. มติของคณะรัฐมนตรี

ได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และสมประโยชน์ต่อมามรมติคณะรัฐมนตรี ให้ขยายปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีก 2 ครั้ง คือ (1) ขยายไปอีก 2 ปี (พ.ศ. 2540-2541) และ (2) ขยายไปอีก 3 ปี (พ.ศ. 2542-2544) อนึ่ง ในแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ.2540-2544) กำหนดให้มีทศวรรษแห่งการส่งเสริมให้บริการประชาชนของรัฐ

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

กำหนดให้หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จใน 1 วันทำการ โดยให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขอจนพิจารณาแล้วเสร็จ และแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย หากโดยสภาพแห่งเรื่องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

ให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำ
ขอนั้น ๆ ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.)
กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม

5. พระราชบัญญัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

มาตรา 33 ได้กำหนดไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่
ประชาชน ความประหยัดและความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐ ให้คณะรัฐมนตรีวาง
ระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้เจ้าหน้าที่กำหนดเวลาสำหรับการพิจารณาทาง
ปกครองขึ้นไว้ตามความเหมาะสมแก่กรณี ทั้งนี้ เท่าที่ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น
มาตรา 85 บทเฉพาะกาล ได้กำหนดให้ถือว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติ
ราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 (และแก้ไขเพิ่มเติม) เป็นระเบียบที่
คณะรัฐมนตรีวางขึ้นตอนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัตินี้

6. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ

เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐนั้น คงจะไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน
ให้กับ “แต่ละหน่วยงาน” ได้เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความหลากหลายและ
แตกต่างกันมาก ตลอดจนแต่ละหน่วยงานมีทรัพยากร (คน เงิน และ วัสดุอุปกรณ์) ไม่เท่ากัน
แต่สามารถจะกำหนดมาตรฐานทั่วไปที่จะให้ “ทุกหน่วยงาน” ถือเป็นหลักพื้นฐานในการกำหนด
มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principles of
Public Service) ซึ่งได้กำหนดหลักการไว้ 8 ประการด้วยกัน คือ

1) มาตรการของบริการ (Standards) หมายถึง การกำหนดมาตรฐาน
การให้บริการที่ชัดเจนติดตามตรวจสอบได้และจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อประชาชนผู้รับบริการทราบและ
สามารถคาดหวังได้รวมทั้งการเผยแพร่ถึงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าว ด้วยตลอดจน
มาตรฐานที่กำหนดจะต้องสามารถดำเนินการได้อย่างสม่ำเสมอ (Consistency) ด้วย

2) ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) หมายถึง
ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถที่จะหาได้ทันทีในภาษาที่เข้าใจง่าย
(Plain Language) เกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียและใครเป็นผู้รับผิดชอบ

3) ทางเลือกและการปรึกษาหารือ(Choice and Consultaion) การจัดให้
ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการให้มากที่สุดที่จะทำได้ และจะต้องให้มีการ
ปรึกษากับประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชน
เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญในลำดับแรก ๆ เพื่อนำไปพิจารณาในการแก้ไข
ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในอนาคตต่อไป

4) เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) หมายถึง การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใด ๆ รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ก็จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกับประชาชนทุกกลุ่มด้วย

5) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) หมายถึง ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งจะคิดปายชื่ออยู่ตลอดเวลา โดยจะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีสิทธิ์จะได้รับและตามความสะดวกของผู้รับบริการ

6) อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Things Right) หมายถึง กรณีที่มีข้อผิดพลาดให้เจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ตลอดจนแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยด่วนที่สุด รวมทั้งการจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวกด้วย

7) ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประหยัดภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด ตลอดจนการจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8) สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานที่ด้วย

2.5 แนวนโยบายในการปรับปรุงการบริการประชาชน

คู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการเคลื่อนที่ (2542) รัฐบาลปัจจุบันได้กำหนดนโยบายอย่างชัดเจนและจริงจังในการที่จะพัฒนาชนบทที่ยากจนของประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมีการกินดีอยู่ดี โดยในระยะแรกได้เน้นการประสานการดำเนินการร่วมกันของ 4 กระทรวงหลัก คือ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชนบทโดยตรง โดยรัฐบาลได้กำหนดหลักการพัฒนาชนบทไว้ดังนี้คือ การยึดอำเภอเป็นพื้นที่เป้าหมายในการพัฒนาโดยใช้แผนพัฒนาอำเภอเป็นกรอบในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามโครงการ โดยกำหนดว่าโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผนอำเภอ คือปัญหาและความต้องการของประชาชนในอำเภอนั้น รัฐบาลมีนโยบายสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของทุกส่วนราชการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จากนโยบายดังกล่าวในส่วน of กระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการสนองนโยบายแล้วดังนี้

1. มอบหมายให้คณะที่ปรึกษาของกระทรวงมหาดไทยนำเรื่องไปทำการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการประชาชนและแนวทางแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางให้กับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยทำการพิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงาน

2. คณะที่ปรึกษากระทรวงมหาดไทยทำการศึกษาเฉพาะกรณีของกรมการปกครองเป็นแบบอย่างโดยการชี้สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุปัญหาและแนวทางแก้ไขประเภทงานที่ให้บริการประชาชนแต่ละงาน

3. คณะที่ปรึกษา โดยสรุปสภาพปัญหาการให้บริการประชาชนและแนวทางแก้ไขที่สำคัญดังนี้ คือ

1) ประชาชนที่มาติดต่อราชการมีความคิดพื้นฐานไม่อยากจะติดต่อหรือไม่ค่อยกล้าไปที่อำเภอ เพราะมีความเชื่อว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการมักจะมีขั้นตอนยุ่งยากและล่าช้า แนวทางแก้ไข มีดังนี้คือ ต้องให้ความรู้ประชาชนด้วยการประชาสัมพันธ์ชี้แจงอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง ด้านข้าราชการให้ปรับปรุงแก้ไขทัศนคติของข้าราชการให้ละการวางตัวเป็นเจ้าขุนมูลนาย ให้มีอัธยาศัยที่ดีต่อประชาชน ช่วยเหลือแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติและการติดต่อราชการให้กับประชาชน ตลอดจนการนำบริการของทางราชการออกไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2) ทัศนคติ ความสำนึกและขีดความสามารถของข้าราชการบางส่วน ยังไม่มีสมรรถภาพดีพอ มีแนวทางแก้ไขได้ดังนี้ คือพัฒนาข้าราชการกระบวนการพัฒนาบุคคล กวดขันอำนาจการให้เจ้าหน้าที่ยึดถือการให้บริการประชาชนเป็นภารกิจสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3) กฎหมายระเบียบหนังสือสั่งการต่าง ๆ มักจะกำหนดขั้นตอนการให้บริการประชาชนไว้มากทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ มีแนวทางแก้ไขคือปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายหนังสือสั่งการที่สามารถบั่นทอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นให้เหลือขั้นตอนน้อยลง

4) หน่วยงานในภูมิภาคขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติในพื้นที่ แนวทางแก้ไขคือให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละงานในพื้นที่ได้ประสานงานกันอย่างใกล้ชิดทั้งระดับอำเภอและระดับตำบล

4. ให้หน่วยงานในกระทรวงมหาดไทยทำการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการพิจารณาปัญหาข้อขัดข้องที่เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายด้วย

5. มอบหมายให้ที่ปรึกษากระทรวงมหาดไทยทำการศึกษาจัดลำดับความสำคัญของกรมที่มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามลำดับเร่งด่วนก่อนหลัง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขระเบียบปฏิบัติและระบบการให้บริการประชาชนเป็นรายการตามความสำคัญเร่งด่วน

2.6 หลักการให้บริการประชาชนของอำเภอ

คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (2542) การจัดการบริหารองค์กรระดับอำเภอ เจ้าหน้าที่ของรัฐระดับอำเภอเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ใกล้ชิดประชาชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายและหนังสือสั่งการของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อบริการประชาชนให้ดีที่สุด ตรงตามเป้าหมายของรัฐตามหลักการต่าง ๆ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นข้อศึกษาวิจัย ประกอบด้วยหลักความสะดวก หลักความรวดเร็ว หลักความเสมอภาค และหลักความเป็นกันเอง ทั้งนี้ หลักการดังกล่าวได้มีแนวความคิดดังต่อไปนี้

1. หลักความสะดวก

แนวทางปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการของกรมการปกครอง เกี่ยวกับเรื่อง การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ กระทรวงมหาดไทยและกรมการปกครองได้มีหนังสือสั่งการกำหนดให้อำเภอจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือติดต่อสอบถาม ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยและกรมการปกครองยังมีหนังสือสั่งการให้จังหวัดชี้แจงแนวทางปฏิบัติราชการ และกำชับกวดขันข้าราชการฝ่ายปกครองถือเป็นแนวทางปฏิบัติทั้งนี้ตั้งแต่ พ.ศ. 2483 จนถึงปัจจุบัน นับเป็นจำนวนหลายสิบฉบับ มีสาระสำคัญสามารถประมวลได้ ดังนี้

1.1 การแต่งกาย เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการทราบว่า ผู้ใดเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใด และจะได้อำนาจจะวางตัวให้เหมาะสมเพียงใด กรมการปกครองจึงได้มีหนังสือให้ผู้ว่าราชการจังหวัดกวดขันข้าราชการในส่วนภูมิภาคให้แต่งกายให้ถูกต้อง เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อรู้ได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

1.2 ความรู้เป็นที่รู้โดยทั่วกันว่า ระบบราชการของไทยถือระบบคุณวุฒิ (Merit System) เป็นหลัก ผู้ที่จะเข้ารับราชการต้องมีความรู้ความสามารถเป็นพื้นฐาน ความรู้ย่อมแตกต่างกันไปตามระดับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองนอกจากมีความรู้ทางวิชาการเป็นพื้นฐานแล้ว ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานในหน้าที่อีกด้วย งานจึงจะดำเนินไปด้วยดี ข้าราชการต้องหมั่นศึกษาค้นคว้าระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่เสมอเพื่อก่อให้เกิดความชำนาญ จึงจะทำให้สามารถบริการประชาชนผู้มาติดต่อได้ถูกต้องและรวดเร็ว

2. หลักความเสมอภาค

การให้ความยุติธรรมและความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และอำนาจหน้าที่โดยเคร่งครัด คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก จงปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อทุกคนด้วยความเท่าเทียม ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกที่มีกรักที่ชัง และพึงตระหนักที่กระทำตนไม่มีอภิสิทธิ์เหนือประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะจะเป็นหนทางในการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อข้าราชการ

2.1 การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุด ๆ เดียว (One Stop Service)

การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุด ๆ เดียว หรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง ได้เสนอเรื่องให้การบริการประชาชนงานอำเภอ เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีข้อความที่น่าสนใจดังนี้ (กองวิชาการ กรมการปกครอง, 2527: 25-32)

แนวความคิดของการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในรูปแบบของห้างสรรพสินค้า (Department Store) ภายใต้นโยบายที่เปรียบเสมือนการค้ำนั้นมาจากแนวความคิดที่ว่าห้างสรรพสินค้านั้น จะต้องพยายามให้ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและบริการสามารถหาซื้อสินค้าและบริการทุกชนิดได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยไม่ต้องไปหาซื้อสินค้าที่อื่นอีกเรียกว่าซื้อสินค้า ณ ที่แห่งเดียว (One Stop) แนวคิดดังกล่าว ข้าราชการเปรียบเสมือนนักการตลาดซึ่งมีความจำเป็นต้องทำตนเองให้เป็นนักการตลาดที่ดี ก็ต้องเข้าใจจิตใจของมนุษย์หรือประชาชนที่ต้องการ ดังนั้นการเป็นนักการตลาดที่ดีในระบบราชการที่ดีก็คือการเป็นนักให้บริการที่ดี นั่นเองซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) ต้องเต็มใจบริการประชาชน
- 2) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
- 3) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค
- 4) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องและสมบูรณ์

หลักการ ของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมีหลักการใหญ่ๆ 3 ประการ คือ

- 1) หลักการของความครบถ้วนในการบริการประชาชน
- 2) หลักการของความรวดเร็ว คือการบริการต้องเสร็จทันที และอาจจะเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง หรืออย่างน้อยภายใน 1 วัน
- 3) หลักการของความเสมอภาค ประชาชนทุกคนถือว่าเป็นลูกค้ามีสิทธิเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนจะต้องได้รับบริการก่อนเสมอไป

วิธีการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือ การให้บริการที่ทำการปกครองอำเภอและนอกที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งจะต้องทำในลักษณะที่เป็นไปอย่างทั่วถึง และถึงตัวประชาชนผู้รับบริการและบริการที่นำไปให้มันต้องเป็นไปโดยเรียบร้อย ซึ่งหมายความว่าต้องถูกต้องและเสมอหน้ากันด้วย

ดังนั้นการให้บริการประชาชนถือว่าเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงเพราะค่านิยมมีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจนั่นเอง อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ

3. โครงการจังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่

3.1 ความเป็นมาของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่

คู่มือการปฏิบัติงาน โครงการอำเภอเคลื่อนที่ (2542) เป็นโครงการบริการของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีแนวนโยบายพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยให้มีการจัดตั้ง “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” เป็นหน่วยให้บริการประชาชนเคลื่อนที่ ในลักษณะหน่วยบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เข้าไปให้บริการในพื้นที่หมู่บ้าน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการของประชาชน โดยสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่ และในอีกทางหนึ่งถือเป็นการออกพบปะประชาชนเพื่อรับรู้รับทราบสภาพปัญหาความต้องการของพี่น้องประชาชน เพื่อจะได้แก้ไขปัญหามาได้อย่างทันที่ ช่วยบรรเทาผลกระทบจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และเสริมสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในพื้นที่

ดังนั้นการการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีราชการส่วนภูมิภาค ระดับ จังหวัด และอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ การทำมาหากินของประชาชนทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ณ หน่วยบริการเคลื่อนที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการประชาชน สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ตามแนวนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดทำโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการปรับปรุงการปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาคให้สามารถอำนวยความสะดวกและการบริการประชาชนได้อย่างกว้างขวางทั่วถึง โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2525 ให้กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการจัดโครงการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ และให้กระทรวง ทบวง กรม รวมทั้งรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง ได้ให้การสนับสนุนและร่วมมือแก่จังหวัดและอำเภอและกิ่งอำเภอ ในการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้จังหวัด จัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ออกไปบริการประชาชนตามอำเภอ/ตำบล/หมู่บ้านต่าง ๆ เดือนละ 1 ครั้ง หมุนเวียนไปให้ทั่วทุกท้องที่ในวันหยุดราชการ วันธรรมสวนะ หรือวันเทศกาลในโอกาสต่าง ๆ การจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่นี้ให้ประโยชน์มากเพราะส่วนราชการระดับจังหวัด และอำเภอได้นำ บริการต่าง ๆ ไปให้บริการแก่ประชาชนถึง ตำบล หมู่บ้าน เช่น งานทะเบียนราษฎร ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนครอบครัว รวมทั้งงานของส่วนราชการต่าง ๆ เช่น การบริการสาธารณสุข นิติยา ป้องกันโรคสัตว์พาหนะ ทำหมันสัตว์ สงเคราะห์ราษฎร และนักเรียน การบริการทางการเกษตร การประชุมอบรมราษฎรด้านการเมือง การปกครอง การประกอบอาชีพ และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังจังหวัด และที่ว่าการอำเภอ กิ่งอำเภอ ประหยัดค่าเดินทางและประหยัดเวลาตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเต็มที่ เพราะเป็นการกระจายประชาชนออกเป็นตำบล ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยขอรับบริการ ซึ่งต่างกับการที่ประชาชนต้องไปขอรับบริการที่อำเภอที่บางวันคนมากก็ต้องเสียเวลาคอย การไปให้บริการถึงตำบล หมู่บ้าน ถ้าขาดเอกสารสำคัญ หรือต้องการหาบุคคลรับรอง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก็จะสามารถหาได้โดยง่าย เพราะอยู่ในพื้นที่ที่ให้บริการนั้น

3.1.1 โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ของจังหวัดกระบี่

คู่มือการปฏิบัติงาน โครงการอำเภอเคลื่อนที่ (2542) ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้จังหวัดดำเนินโครงการ “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” โดยกำหนดเปิดตัวโครงการ (kick off) พร้อมกันทั่วประเทศ ในวันศุกร์ที่ 6 กุมภาพันธ์ 2552 และให้จังหวัดทุกจังหวัดดำเนินการออก “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” ให้ครบ

ทุกอำเภอทุก 3 เดือน โดยให้แต่ละจังหวัดรายงานผลการดำเนินโครงการ “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” ให้กรมการปกครองทราบภายในวันพุธของทุกสัปดาห์ เพื่อรายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขและการสร้างความสมานฉันท์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตามนโยบายเร่งด่วนของ กระทรวงมหาดไทย ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินโครงการ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขอความร่วมมือจากหน่วยงาน ส่วนราชการ ภาคเอกชน และองค์กรการกุศลทุกแห่งดำเนินการ

ตามที่กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้มีโครงการจัดหน่วยบริการ จังหวัดเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนให้เกิดความรวดเร็วและพึงพอใจแก่ประชาชนเพื่อรับทราบสภาพปัญหา และร่วมแก้ไขปัญหาสำคัญของพี่น้องประชาชน ในพื้นที่ต่างๆ อันจะทำให้เกิดสัมพันธภาพ และภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน โดยกำหนดให้จังหวัด/อำเภอทุกแห่งจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปบริการประชาชนตาม ตำบลหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งโดยให้จัดบริการประชาชนรวม 4 ประเภทคือ

- 1) งานบริการของส่วนราชการของฝ่ายในที่ทำกรปกครองอำเภอ
- 2) งานบริการสงเคราะห์ประชาชน
- 3) งานบริการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน
- 4) งานบริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ดังนั้นการจัดบริการจังหวัดเคลื่อนที่เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เพื่อสะดวกรวดเร็ว ท้วถึงและประทับใจ ซึ่งมีงานที่สามารถให้บริการประชาชน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร การรับชำระภาษี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชน งานสาธารณสุข เช่น การบริการด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาล งานบริการทางเกษตรและประมง งานปศุสัตว์เช่นการรักษาโรคของสัตว์เลี้ยง งานประเภทเผยแพร่ความรู้ข่าวสาร เช่น การประชุมชี้แจงข้อราชการ การจัดนิทรรศการ การจัดเวทีประชาคมเพื่อพิจารณาปัญหาและวิธีการแก้ไข ปัญหาของหมู่บ้าน การฝึกอบรมหรือสาธิตทางด้านวิชาชีพ การสอบถามปัญหาและรับฟังข่าวสาร ความทุกข์สุขของประชาชน งานมวลชนสัมพันธ์ และกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนเห็น ความสำคัญของการจัดหน่วยบริการจังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่ และเพื่อผลในการพัฒนาคุณภาพของ ประชาชนในด้านความร่วมมือ ความสามัคคีในการทำประโยชน์ร่วมกัน เมื่อมีการจัดหน่วยบริการ จังหวัด/อำเภอเคลื่อนที่ ณ หมู่บ้านใด อาจจัดให้มีการประชาคมหมู่บ้านเพื่อพิจารณาปัญหาของ หมู่บ้านและแนวทางแก้ไข รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการทะเบียนราษฎรของหมู่บ้านให้ถูกต้อง

ตามความเป็นจริง หรือชักชวนให้ราษฎรร่วมทำกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ร่วมกันตามความเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ลดช่องว่างหรือความเห็นห่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติตนให้เป็นที่ไว้วางใจ เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และต้องหลีกเลี่ยงการดำเนินการทุกอย่างที่เป็นภาระหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

3.1.2 ผลการดำเนินโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ของจังหวัดกระบี่ ที่ผ่านมา

การออกหน่วยงานบริการจังหวัดกระบี่เคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ 2556, 2555 และ 2554 ได้ปรับปรุงการดำเนินการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งได้วางระบบการจัดการให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยให้กำหนดให้มีกลุ่มกิจกรรมจำนวน 5 กิจกรรมได้แก่

1. กิจกรรม “ ร่วมคิด ร่วมทำ “เป็นการจัดเสวนาของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาทางออกในการ แก้ไขปัญหาสำคัญของประชาชน ซึ่งประเด็นที่หารือในแต่ละครั้งอาจจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เพื่อสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ส่วนกลาง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณา

2. กิจกรรม “สินค้าเยี่ยม เต็มเปี่ยมบริการ” ได้นำสินค้าคุณภาพ ราคาประหยัด มาจำหน่าย โดยมีปริมาณสินค้ามากพอต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นยังมีการให้บริการของหน่วยงานต่างๆระดับจังหวัด หรือภาคเอกชน จำนวนหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะการจัดการใบอนุญาตขับขีรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าประชาชนในทุกอำเภอมีความต้องการมากที่สุด มาร่วมออกหน่วยให้บริการ

3. กิจกรรม “ประชาชนอุ่นใจ” ลักษณะกิจกรรมเป็นการสงเคราะห์คนชรา ผู้ด้อยโอกาสหรือ ผู้ยากจนในพื้นที่

4. กิจกรรม “สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมประเพณี” เป็นการส่งเสริมการส่งออกซึ่งประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น การสร้างความรู้ความเข้าใจหรือหลักการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง รวมทั้งการแสดง หรือ จำหน่ายและให้ความรู้ เกี่ยวกับสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

5. กิจกรรม “องค์ความรู้” เป็นการจัดนิทรรศการ หรือแสดงนวัตกรรม เพื่อให้ความรู้กับประชาชน สิทธิในที่ดินทำกินของประชาชนกับพื้นที่ป่าหรือที่ดินของส่วนราชการ

ซึ่งผลการดำเนิน โครงการหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้กับประชาชน” ของจังหวัดกระบี่ ร่วมกับหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและหน่วยงานในพื้นที่ร่วมกันออก

หน่วยให้บริการนอกสถานที่แก่ประชาชน เช่น สำนักงานประกันภัย มาให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน, สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ มาให้บริการต่อทะเบียนรถยนต์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกระบี่ได้นำสินค้าราคาถูกลงมาจำหน่าย สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ได้นำสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์มาจำหน่าย และให้ความรู้ส่งเสริมอาชีพในด้านต่างๆ ,สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ให้บริการในการแลกเปลี่ยนเหรียญและธนบัตร สำนักงานเกษตรจังหวัดกระบี่ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาภาคการเกษตร เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับด้านคลินิกพืช ดิน สัตว์ ประมง บัญชี สหกรณ์ ชลประทาน คลินิกกฎหมาย (ส.ป.ก.) และคลินิกเศรษฐกิจพอเพียง การจัดนิทรรศการด้านวิชาการ การจำหน่ายสินค้าวิสาหกิจชุมชน การนันทนาการ รวมทั้งการจัดกิจกรรมเสริมอื่น ๆ แก่เกษตรกร อาทิเช่น การมอบพันธุ์ปลา การมอบพันธุ์ต้นไม้ การแจกน้ำหมักอินทรีย์, สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่างงานและต้องการงานทำ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดกระบี่ผ่าตัดทำหมันแมวและสุนัข โรงเรียนเสริมสวยเสริมสยามให้บริการตัดผมฟรี วิทยาลัยสารพัดช่างให้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ คณะเหล่ากาชาดจังหวัดกระบี่ก็ได้มอบของที่ระลึกให้แก่ผู้สูงอายุ การมอบเครื่องอุปโภค/บริโภคแก่ราษฎรผู้ยากไร้, ผู้ด้อยโอกาส, ออกเยี่ยมบ้านราษฎรผู้ยากไร้ การมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียน และเสื้อผ้าที่ได้รับบริจาคมาแจกให้ฟรี นอกจากนี้ยังได้มอบแว่นสำหรับผู้สูงอายุด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดให้บริการตรวจร่างกาย รักษาโรค และแจกยาเวชภัณฑ์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกระบี่ ด้านหลักประกันและสวัสดิการทางสังคม การให้บริการคำปรึกษาทางด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ทางวิชาการ เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 แสดงการออกหน่วยให้บริการจังหวัดเคลื่อนที่ของจังหวัดกระบี่ที่ผ่านมา

วันเดือนปี	สถานที่ออกหน่วย	จำนวนผู้เข้ารับบริการ
16 พฤษภาคม 2556	ณ โรงเรียนคลองยางประชานุสรณ์ ตำบลคลองยาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่	518 คน
20 มิถุนายน 2556	ณ โรงเรียนบ้านสะพานพน ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	550 คน
25 เมษายน 2556	ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่	ประมาณ 700 คน
24 มกราคม 2556	ณ โรงเรียนบ้านบางเตียว หมู่ที่ 2 ตำบลคลอง ท่อมเหนือ อำเภอกลองท่อม จังหวัดกระบี่	634 คน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

24 ธันวาคม 2555	ณ โรงเรียนบ้านกลางมิตรภาพที่ 44 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านกลาง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกระบี่	514 คน
18 ธันวาคม 2555	ณ โรงเรียนชุมชนบ้านหาดถั่ว หมู่ที่ 7 ตำบลปลายพระยา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกระบี่	428 คน
23 สิงหาคม 2555	ณ.โรงเรียนย่านอุดม หมู่ 7 ตำบลลำทับ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	559 คน
20 มิถุนายน 2555	ณ.โรงเรียนบ้านบางเทา อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกระบี่	ประมาณ 500คน
16 พฤษภาคม 2555	ณ.โรงเรียนบ้านควนต่อ อำเภอนือคลอง จ.กระบี่	ประมาณ 400คน
11 เมษายน 2555	ณ.โรงเรียนวัดโพธิ์เรียง หมู่ที่ 3 อำเภอเมือง จ.กระบี่	ประมาณ 600 คน
21 ธันวาคม 2554	ณ.โรงเรียนบ้านดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	542 คน
18 สิงหาคม 2554	ณ โรงเรียนบ้านคลองปิ้ง หมู่ที่ ๔ ตำบลคลองพน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกระบี่	498 คน
9 กุมภาพันธ์ 2554	ณ มัสยิดกลาง อ.เมือง จ.กระบี่	ประมาณ 500 คน
20 มกราคม 2554	ณ สำนักสงฆ์เขาแก้ว อ.อ่าวลึก จ.กระบี่	ประมาณ 400 คน
24 พฤศจิกายน 2553	ณ โรงเรียนบ้านบางเหียง หมู่ที่ 9 ตำบลพรุเตียว อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกระบี่	ประมาณ 500 คน

3.2 การจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ของอำเภอลำทับ

3.2.1 แนวทางการดำเนินงานกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

1. การจัดให้มีเวรบริการประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเพื่อทำหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยให้ปลัดอำเภอเป็นเจ้าหน้าที่เวรบริการ
2. มอบหมายให้ปลัดอำเภอทำหน้าที่รับผิดชอบประจำตำบล เพื่อขยายการบริการจากระดับอำเภอสู่ตำบล โดยให้ปลัดอำเภอไปให้บริการประชาชนที่ตำบลหมู่บ้านและทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานในระดับตำบล เช่น พัฒนาการ เกษตรตำบล สถานีอนามัย

3. จัดให้มีหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่เพื่อนำบริการจากส่วนราชการของอำเภอให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นห่างไกล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1) ขึ้นเตรียมการ ประชุมหัวหน้าส่วนราชการอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และหน่วยงานเอกชน เช่น ธนาคารเอกชน บริษัท ห้างร้าน เพื่อกำหนดแผนดำเนินงานระหว่างปี ดังนี้

(1) กำหนดจุดที่ตั้งของหน่วยที่จะไปปฏิบัติการแต่ละครั้ง
 (2) กำหนดวันเวลาที่จะออกไปปฏิบัติการแต่ละครั้ง
 (3) กำหนดงานบริการที่จะไปบริการประชาชน แยกเป็นงานบริการของส่วนราชการทุกส่วน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอ งานบริการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนและงานประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน

(4) กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบและออกคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายหน้าที่ให้เรียบร้อย เช่น ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายจัดสถานที่ ฝ่ายแผนกประชาสัมพันธ์ ฝ่ายติดตามประเมินผล เป็นต้น

(5) กำหนดสิ่งของเครื่องใช้ แบบพิมพ์ อุปกรณ์ ยานพาหนะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติและบริการประชาชน

(6) กำหนดแผนผังการจัดสถานที่และการจัดหน่วยปฏิบัติการ
 (7) กำหนดในเรื่องการประสานงาน และขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยราชการท้องถิ่น มูลนิธิ สมาคม องค์การการกุศล ผู้นำท้องถิ่น สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กำนันผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เป็นต้น

(8) กำหนดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบกำหนดการจัดหน่วยออกไปปฏิบัติ

2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) ประชุมราษฎรผู้มาร่วมและรับนโยบายจากหน่วยบริการเพื่อชี้แจงข้อราชการ ตอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(2) ดำเนินการให้บริการประชาชนที่ได้กำหนด งานใดไม่สามารถดำเนินการแก่ประชาชนให้แล้วเสร็จในโอกาสนั้น ก็แนะนำให้ประชาชนไปดำเนินการต่อ ณ ที่ทำการปกครองอำเภอ

3) ขึ้นรายงานผล

(1) ทำการรวบรวม สรุปผลการจัดทำโครงการฯ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการออกไปจัดหน่วยปฏิบัติแต่ละครั้ง

(2) จัดทำรายงานผลตามแบบ ส่งจังหวัดและกรมปกครอง
ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

3.2.2 วิธีการดำเนินงานของอำเภอลำทับ

อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ได้จัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ในอำเภอ
ลำทับเข้าไปให้บริการประชาชนถึงตำบลหมู่บ้าน โดยมีวิธีการดังนี้ คือ

1) การเลือกสถานที่ เลือกหมู่บ้านที่ราษฎรยากจน การสัญจรไปมาติดต่อกับ
อำเภอไม่สะดวก เช่น หมู่บ้านอยู่ห่างอำเภอประมาณ 15 กิโลเมตรขึ้นไป สภาพถนนที่ติดต่อกับ
ภายนอกเป็นถนนลูกรังและดินผสมกัน หากเป็นฤดูฝนยิ่งทำให้ติดต่อกับอำเภอได้ยากเนื่องจาก
ถนนบางสายเป็นหลุมเป็นบ่อและไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่าน ประชาชนเบื่อหน่ายไม่ยอมมาติดต่อ
ราชการอำเภอ

2) การเตรียมอุปกรณ์ ทุกส่วนราชการของอำเภอจะเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ
เครื่องใช้ที่ใช้บริการประชาชนเพื่อนำไปบริการประชาชนยังพื้นที่ด้วย เช่น ที่ทำการปกครองจะ
เตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ ทะเบียนบ้าน กล้องถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวประชาชนและอุปกรณ์
อื่น ๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลจะเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์
พร้อมยารักษาโรคเพื่อทำการป้องกันและรักษาโรคให้แก่ราษฎรในพื้นที่ ปศุสัตว์อำเภอจะเตรียม
อุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมยาในการป้องกันและรักษาสัตว์ในท้องที่ที่ปฏิบัติงาน ในส่วนราชการ
อื่น ๆ ก็จะเตรียมอุปกรณ์ในลักษณะเช่นเดียวกัน

3) การเตรียมสถานที่ นายอำเภอจะส่งเจ้าหน้าที่ไปเตรียมสถานที่ล่วงหน้า
ก่อนได้แก่ปลัดอำเภอ 1 คน นักพัฒนาชุมชนประจำตำบลและเจ้าหน้าที่อื่นตามความจำเป็น โดย
จะมีการนัดหมายกำนันผู้ใหญ่บ้านมีการประชุมชี้แจงชาวบ้านให้เข้าใจว่าอำเภอจะมาทำอะไรบ้าง มี
วิธีการอย่างไรและวิธีรับบริการจะอย่างไร

4) การเดินทาง จะนัดหมายทุกส่วนราชการมาพร้อมกันที่ทำการปกครอง
อำเภอและออกเดินทางพร้อมกันโดยใช้พาหนะรถยนต์ของอำเภอหรือทางอื่น ๆ ที่มีผู้ให้การ
สนับสนุน

5) การเตรียมอาหาร คณะเจ้าหน้าที่อำเภอจะประสานงานไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่นั้น ๆ ในการจัดเตรียมอาหาร

3.2.3 การบริการจังหวัดเคลื่อนที่ของอำเภอลำทับ

1) ลักษณะของงานที่ไปให้บริการแก่ประชาชน

ตามโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่แบ่งได้เป็น 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 งานบริการประชาชนตามปกติ ที่ทำการปกครองอำเภอซึ่งสามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ เช่น งานของที่ทำการปกครองก็มีงานเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ทะเบียนสมรส ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนชื้อบุคคล บัตรประจำตัวประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานมวลชน งานภาษีบำรุงท้องที่ บริการด้านการเกษตร นิคมป้องกันสัตว์ ตอนสัตว์ ออกใบอนุญาตขับจักรยานพาหนะ เป็นต้น

ประเภทที่ 2 งานช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชน เช่น การแจกผ้าห่ม ข้าวสาร เครื่องใช้หุงต้ม บริการรักษาโรค วางแผนครอบครัว การบริการด้านสาธารณสุข ให้แก่นักเรียน เช่น ตัดผม กำจัดเหา และมอบอุปกรณ์การเรียน สำหรับงานประเภทนี้ อำเภออาจจะขอความช่วยเหลือจากงานต่าง ๆ รวมทั้งภาคเอกชน

ประเภทที่ 3 งานเกี่ยวกับการบริการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน เช่น รวบรวมและตอบปัญหาราษฎร และการจัดบริการให้ความรู้เฉพาะเรื่องเป็นการเยี่ยมเยียนและสดับรับฟังความทุกข์สุขของราษฎรไปด้วย

การบริการประชาชนทั้ง 3 ประการดังกล่าวข้างต้นเป็นการระดมกำลังทั้งของส่วนราชการและเอกชนไปสู่ประชาชนในท้องที่ที่ห่างไกลและทุรกันดาร เป็นบริการและช่วยเหลือสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนที่ให้แก่ประชาชนโดยแท้ เพราะเกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นหมู่คณะเพื่อประชาชน ดังนั้นความสำเร็จของโครงการนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงน้ำใจไมตรี ความเสียสละ ความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

3.2.4 งานที่ให้บริการของอำเภอลำทับ

1. งานด้านประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้และความบันเทิงแก่ประชาชน เป็นงานปฏิบัติการทางจิตวิทยา เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรอบอุ่นและให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของรัฐบาลและขอบเขตของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยอำเภอมีการประชุมราษฎรก่อนเริ่มดำเนินโครงการ โดยเรื่องชี้แจงแก่ที่ประชุมส่วนใหญ่ได้แก่วัตถุประสงค์ของโครงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ นโยบายของรัฐบาล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสำหรับประชาชน เป็นต้น

2. งานบริการประชาชน เกี่ยวกับงานบริการเกี่ยวกับคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อตักสำรวจในทะเบียนบ้าน การแจ้งเกิดเกินกำหนด

การจดทะเบียนสมรส การขอเปลี่ยนชื่อสกุล บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน รับชำระภาษีบำรุงท้องที่

3. งานสถิติอำเภอ รับขึ้นทะเบียนทหาร จ่ายหมายเรียก จ่ายหนังสือสำคัญ
กองทุน

4. งานปศุสัตว์ รับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคสัตว์ การตอนสัตว์

5. งานด้านการเกษตร มีการแจกเอกสารการเกษตรและคำแนะนำอันเป็น
ความรู้ทางวิชาการเกษตร การแจกพันธุ์ไม้ พันธุ์สัตว์เลี้ยงและแจกยาปราบศัตรูพืช

6. งานที่ดิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่ดินและรับมอบเอกสารที่ดิน

7. งานป่าไม้ ได้แก่การแจกพันธุ์ไม้ยืนต้นและให้คำแนะนำ

8. งานพัฒนาชุมชน ได้แก่ กองทุนหมู่บ้าน การอบรมเยาวชน เด็ก และสตรี ฯลฯ

9. งานสรรพากร ได้แก่ การแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

10. งานการศึกษา ได้แก่ การแนะนำทางการศึกษา จัดกิจกรรมสำหรับเด็ก

11. งานตำรวจ ได้แก่ การรับแจ้งเรื่องด้านความมั่นคง ยาเสพติด การแนะนำ
ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยในหมู่บ้าน

12. รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับข้อเสนอ ความคิดเห็นและความต้องการของ
ประชาชน

13. งานช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชน ได้แก่ การแจกผ้าห่ม เสื้อผ้า อุปกรณ์
การเรียน และสิ่งของเครื่องใช้จำเป็น ซึ่งได้ขอความร่วมมือจากภาคเอกชน บริษัทห้างร้านต่าง

3.2.5 ผลการดำเนินโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ของอำเภอลำทับ

ตารางที่ 2.2 แสดงการออกหน่วยให้บริการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ
จังหวัดกระบี่ที่ผ่านมา

วันเดือนปี	สถานที่ออกหน่วย	จำนวนผู้เข้ารับบริการ
20 มิถุนายน 2556	ณ โรงเรียนบ้านสะพานพน ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	550 คน
23 สิงหาคม 2555	ณ โรงเรียนย่านอุดม หมู่ 7 ตำบลลำทับ อำเภอ ลำทับ จังหวัดกระบี่	559 คน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

วันเดือนปี	สถานที่ออกหน่วย	จำนวนผู้เข้ารับบริการ
21 ธันวาคม 2554	ณ. โรงเรียนบ้านดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	542 คน
15 กรกฎาคม 2552	ณ. ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน บ้านทุ่งคาทอง หมู่ที่ 6 ตำบลดินแดง อำเภอลำทับ	ประมาณ 500 คน
16 มกราคม 2551	ศาลาประจำหมู่บ้านภูผา ตำบลลำทับ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	ประมาณ 400 คน
5 มกราคม 2550	ณ. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ดินอุดม อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	ประมาณ 500 คน

3.3 การจัดระเบียบปกครองอำเภอ

ในอำเภอหนึ่งๆ มีเจ้าหน้าที่บริหารงานและดำเนินการปกครอง ดังนี้

1. นายอำเภอ ในอำเภอหนึ่งๆ จะมีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบ ในการบริหารราชการของอำเภอ นอกจากนี้ยังมีอำนาจปกครองบังคับบัญชาและควบคุมการปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตท้องที่อำเภอของตนอีกด้วย

นายอำเภอเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย (กรมการปกครอง) มีอำนาจและหน้าที่ ของนายอำเภอตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ดังต่อไปนี้

1) บริหารราชการตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางการ ถ้ากฎหมายใด มิได้ บัญญัติว่าการปฏิบัติตามกฎหมายนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ใด โดยเฉพาะ ให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอที่จะต้องรักษาการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นด้วย

2) บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมาย หรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล

3) บริหารราชการตามคำแนะนำและคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้มีหน้าที่ตรวจการอื่นซึ่งคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัด มอบหมายในเมื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรี หรือสั่งการ ของนายกรัฐมนตรี

4) ควบคุมดูแลการบริหารราชการท้องถิ่นในอำเภอตามกฎหมาย

นอกจากนี้ตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ยังกำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกรมการอำเภอหรือนายอำเภอ ตาม พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 ดังนี้ ปกครองท้องที่ ป้องกันภัยอันตรายของราษฎร และรักษาความสงบในท้องที่ การเกี่ยวกับคดีแพ่งและคดีอาญา ป้องกันโรคภัย บำรุงการทำนา ค้าขาย ป่าไม้ ทางไปมาต่อกัน บำรุงการศึกษา การเก็บภาษีอากร หน้าที่เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เช่น การช่วยเหลือราชการของอำเภอใกล้เคียง เป็นต้น

2. ปลัดอำเภอ ในอำเภอหนึ่งๆ นอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอแล้ว ยังมี ปลัดอำเภอ เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติราชการของนายอำเภอ ปลัดอำเภอเป็นข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง

อำเภอหนึ่งๆ จะมีปลัดอำเภอ จำนวนมากน้อยเพียงใด ขึ้นกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งความสมควรแก่ราชการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ปลัดอำเภอยังรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกรมการปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอด้วย

3. หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ในแต่ละอำเภอนอกจากจะมีนายอำเภอและ ปลัดอำเภอแล้ว ยังมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ส่งไปประจำ งานในหน้าที่ของตน หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอนั้น ปกติให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจปกครองบังคับบัญชา บรรดา ข้าราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม นั้นในอำเภอนั้น

หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกฎหมาย และความจำเป็นของงานในอำเภอนั้นเป็นสำคัญ หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่สำคัญและจำเป็นจะต้องมี เช่น สาธารณสุขอำเภอ พัฒนาการอำเภอ เป็นต้น

3.4 บทบาทหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอลำทับ

ประเทศไทยได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นราชการบริหาร ส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค ได้จัดระเบียบบริหารออกเป็น 2 รูป คือ จังหวัดและอำเภอ (รวมทั้ง ตำบล หมู่บ้าน)

ฉะนั้น ในระบบการปกครองของไทยจึงถือได้ว่าอำเภอเป็นหน่วยบริการขั้นต้น มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานของรัฐในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่นั้น โดยมีนายอำเภอซึ่งสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบบริหารราชการ ของอำเภอและเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง

กรมต่างๆ ในส่วนกลางส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลืออำเภอในกิจการทั้งปวงที่มีกฎหมาย และระเบียบแบบแผนกำหนดไว้

งานหลักของอำเภอคือ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบตามนโยบาย กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และระเบียบแบบแผน จำแนกได้ ดังนี้

1) ด้านการเมืองการปกครอง

นโยบายของรัฐบาลมุ่งปรับปรุงให้ข้าราชการอำเภอให้บริการแก่ประชาชนโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศอย่างจริงจัง มุ่งส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีบทบาทในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นมีความก้าวหน้าเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ประชาชนและให้อำเภอได้ปรับปรุงส่งเสริมสมรรถภาพและสวัสดิการของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบสูงขึ้น นอกจากนี้ให้มีการพัฒนาอุดมการณ์และกระบวนการทางการเมือง การปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยให้กับข้าราชการและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นในด้านการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ในการบริการประชาชนให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

2) ด้านการเศรษฐกิจ

นโยบายของรัฐบาล มุ่งให้อำเภอเป็นผู้แก้ไขปัญหาความยากจนของเกษตรกร เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดีมุ่งส่งเสริมนโยบายการเกษตรที่สำคัญ เร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ประชาชนมีปัจจัยในการดำรงชีวิตดีขึ้น ที่สำคัญคือปัญหาเรื่องปากท้องของประชาชนและการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพไทยสุจริต มีอาชีพแน่นอนเป็นหลักแหล่ง ในว่างงานมีเงินหมุนเวียนเพียงพอแก่การประกอบอาชีพ จัดตลาดเพื่อซื้อขายสินค้าให้ประชาชนในราคายุติธรรม ดำเนินการจัดเส้นทางคมนาคมขนส่งสินค้าให้รวดเร็วและปลอดภัย และช่วยประกันราคาผลผลิตให้แน่นอน นอกจากนี้ต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพในการผลิต โดยจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้และแหล่งน้ำให้พอเพียงในการประกอบอาชีพของประชาชน

3) ด้านสังคม

นโยบายของรัฐบาลมุ่งการบริการสังคมให้ดีขึ้นทั่วประเทศ จะเร่งรัดให้บริการทางสาธารณสุขแก่ประชาชนในรูปแบบผสมผสาน ทั้งในด้านการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพอนามัยตามลำดับ โดยมุ่งเน้นหนักแก่ประชาชนในชนบทในด้านการศึกษา

เน้นการพัฒนาการศึกษาในชนบท เพื่อการอาชีพเป็นสำคัญรวมทั้งสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยส่งเสริมความเข้าใจและความเชื่อมั่นในธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงานตลอดจน ทำนุบำรุงทุกศาสนาให้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน นอกจากนี้มุ่งป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง และดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาของผู้อพยพลี้ภัย ตามหลักมนุษยธรรมคู่กับหลักอธิปไตยความมั่นคงและความปลอดภัยของชาติ

ในด้านความเป็นอยู่ประชาชนนั้น ให้มีที่อยู่อาศัยและที่ประกอบอาชีพเพียงพอแก่การดำรงชีวิต และมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแก่ประชาชนเพื่อสุขภาพอนามัยและให้ประชาชนได้มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัยเบื้องต้น รวมทั้งให้จัดหาเครื่องสาธารณูปการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการดำรงชีวิต ทั้งน้ำประปา ไฟฟ้า และน้ำใช้สอยบริโภค นอกจากนี้ให้ประชาชนได้สัญจรไปมาและมีการสื่อสารได้สะดวก

4) การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย

นโยบายที่สำคัญของรัฐบาลคือการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง เพราะมีผลกระทบต่อความสุขหรือความทุกข์ต่อประชาชนโดยตรง จึงนับว่าเป็นภาระหนักของอำเภอ ต้องมุ่งเสริมสร้างกำลังที่ใช้ในการป้องกันประเทศให้เข้มแข็ง ทั้งกำลังทหาร ตำรวจ และกลุ่มราษฎรอาสาสมัครกลุ่มต่างๆ เช่น ลูกเสือชาวบ้าน ทสปช. และ อส. เป็นต้น เพื่อให้ราษฎรในพื้นที่ห่างไกลล่อแหลมหรือถูกคุกคาม ให้มีความสามารถป้องกันตนเองได้ จัดตั้งฝึกรวมราษฎรตามโครงการต่าง ๆ และการจัดตั้งหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเองให้บรรลุเป้าหมายในด้านปริมาณและคุณภาพโดยเร็ว สถานการณ์ของอำเภอชายแดนยังอยู่ในภาวะต้องให้ความสนใจเป็นอันมาก ฉะนั้น จึงต้องเตรียมตัวไว้ให้พร้อมและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้ง โดยปรึกษาหารือและประสานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายทหารในภาคพื้นของท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ทั้งในด้านการปฏิบัติจิตวิทยา การเน้นหนักด้านการเมืองและมวลชน และการป้องกันตนเอง รวมทั้งในส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ฝึกฝนอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ทราบถึงนโยบาย ยุทธวิธี ความประพฤติกติและการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภูมิประเทศพัฒนาและมีวินัยอันดี นอกจากนี้ส่งเสริมและปรับปรุงการให้สวัสดิการแก่ครอบครัวข้าราชการทั้งพลเรือน ทหาร ตำรวจ อาสาสมัคร ซึ่งได้เสียสละชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของอำเภอได้ครอบคลุมทั้งในด้านการเมืองการปกครอง การเศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา และในด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย ซึ่งกระทบโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของการครองชีพและวิถีการดำเนินชีวิตของราษฎร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของอำเภอได้ครอบคลุมไปอย่างกว้างขวาง ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนผู้เป็นกลไกที่ปฏิบัติหน้าที่ให้

บรรลुวัตถุประสงค์ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่นายอำเภอและข้าราชการส่วนต่าง ๆ ในอำเภอนั้น ๆ ซึ่งต้องปฏิบัติงานเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนตามนโยบาย กฎหมาย มติ คณะรัฐมนตรี ระเบียบแบบแผนความรับผิดชอบตามขนบธรรมเนียมประเพณีและค่านิยมของสังคมไทย

3.5 หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการจังหวัดเคลื่อนที่

เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์และมีประชาชนมารับบริการอย่างทั่วถึง อำเภอลำทับจึงแต่งตั้งคณะทำงานตามโครงการจังหวัดกระบี่เคลื่อนที่ ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้

3.5.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ อำนวยการในการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย

1.1 นายอำเภอลำทับ	ประธานกรรมการ
1.2 ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรลำทับ	รองประธานกรรมการ
1.3 ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง	รองประธานกรรมการ
1.4 ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสะพานพน	กรรมการ
1.5 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำทับ	กรรมการ
1.6 หัวหน้าส่วนราชการ ทุกส่วนราชการ	กรรมการ
1.7 สมาชิกสภาจังหวัดกระบี่ เขตพื้นที่อำเภอลำทับ	กรรมการ
1.8 ปลัดอำเภอ ทุกคน	กรรมการ
1.9 นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทุกตำบล	กรรมการ
1.10 กำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯ ทุกตำบล ทุกหมู่บ้าน	กรรมการ
1.11 ปลัดอำเภองานสำนักงาน	กรรมการ/เลขานุการ
1.12 ปลัด อบต.ทุ่งไทรทอง	กรรมการ/ผช.เลขานุการ
1.13 เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน	กรรมการ/ผช.เลขานุการ

3.5.2 ฝ่ายจัดสถานที่ มีหน้าที่ จัดเตรียมสถานที่สำหรับการออกหน่วยให้บริการตามโครงการกองอำนวยการ สถานที่ประกอบพิธี และสถานที่พบปะประชาชน รวมทั้งจัดเตรียมเครื่องขยายเสียงและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

2.1 ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสะพานพน	เป็นหัวหน้า
2.2 ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง	เป็นผู้ช่วย
2.3 ปลัดอำเภองานปกครอง	เป็นผู้ช่วย
2.4 กำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯ ตำบลทุ่งไทรทอง ทุกคน	เป็นผู้ช่วย

- | | |
|--|---------------|
| 2.5 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทอง ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 2.6 เกษตรประจำตำบลทุ่งไทรทอง | เป็นผู้ช่วย |
| 2.7 พัฒนาการประจำตำบลทุ่งไทรทอง | เป็นผู้ช่วย |
| 2.8 ครู อาจารย์ นักเรียน โรงเรียนบ้านสะพานพน
ที่ได้รับมอบหมาย | เป็นผู้ช่วย |
| 2.9 สมาชิก อส.อำเภอลำทับ ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 2.10 สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
ตำบลทุ่งไทรทอง | เป็นผู้ช่วย |
| 2.11 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทอง | เป็นเลขานุการ |

3.5.3 ฝ่ายปฎิคม มีหน้าที่ คัดเลือรับและให้ความสะดวกแก่คณะของผู้นำราชการ
จังหวัด ตลอดจนจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ สำหรับข้าราชการ พนักงาน ที่มาร่วมออกหน่วย
ให้บริการและประชาชนทั่วไปที่มารับบริการและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| 3.1 พัฒนาการอำเภอ | เป็นหัวหน้า |
| 3.2 เสมียนตราอำเภอ | เป็นผู้ช่วย |
| 3.3 ข้าราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 3.4 เจ้าหน้าที่ปกครอง ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ กสน.อำเภอลำทับ ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 3.6 กำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯ ตำบลทุ่งไทรทอง ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 3.7 กลุ่มแม่บ้าน อบต.ทุ่งไทรทอง ทุกคน | เป็นผู้ช่วย |
| 3.8 ครู และนักเรียนบ้านสะพานพน ที่ได้รับมอบหมาย | เป็นผู้ช่วย |
| 3.9 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทอง | เลขานุการ |
| 3.10 พนักงาน อบต.ทุ่งไทรทอง ที่ได้รับมอบหมาย | ผช./เลขานุการ |

3.5.4 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ข้าราชการ พนักงาน
ลูกจ้างและประชาชนมารับบริการ รวมทั้งจัดหาพิธีกรและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย
ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 4.1 สาธารณสุขอำเภอ | เป็นหัวหน้า |
| 4.2 ปศุสัตว์อำเภอ | เป็นผู้ช่วย |
| 4.3 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกตำบล | เป็นผู้ช่วย |
| 4.4 หัวหน้าสถานีอนามัย ทุกตำบล | เป็นผู้ช่วย |
| 4.5 พัฒนาการประจำตำบล ทุกตำบล | เป็นผู้ช่วย |

4.6 กำนัน ผู้ใหญ่บ้านฯ ทุกตำบล ทุกหมู่บ้าน เป็นผู้ช่วย

4.7 หัวหน้าสถานีวิทยุชุมชน ทุกสถานี เป็นผู้ช่วย

3.5.5 ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อยและการจราจร มีหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อย จัดการจราจรที่จอดรถบริเวณงาน และจัดรถนำ รับ – ส่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดกระบี่และคณะและงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย

5.1 รอง ผกก.(ป) สภ.ลำทับ เป็นหัวหน้า

5.2 ปลัดอำเภอเมืองงานป้องกัน เป็นผู้ช่วย

5.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ลำทับ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ช่วย

5.4 สมาชิก อส.อ.ลำทับ ทุกคน เป็นผู้ช่วย

5.5 สมาชิก อปพร. ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ช่วย

3.5.6 ฝ่ายประสานงานทั่วไป มีหน้าที่ประสานงานฝ่ายต่างๆ ทุกฝ่ายประกอบด้วย

6.1 ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้า

6.2 ปลัดอำเภอ ทุกคน เป็นผู้ช่วย

6.3 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทอง เป็นผู้ช่วย

5. ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

5.1 ข้อมูลทั่วไปของอำเภอลำทับ

5.1.2 ประวัติและลักษณะภูมิศาสตร์ของอำเภอลำทับ

อำเภอลำทับตั้งเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 179 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536

5.1.3 ที่ตั้งและอาณาเขตการปกครอง

อำเภอลำทับอยู่ห่างจากจังหวัดกระบี่ตามทางหลวงหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) และทางหลวงจังหวัดหมายเลข 4038 ประมาณ 67 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 320,708 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลโคกหาร อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ และตำบลกุแหระ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลอ่าวตง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง และอำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศตะวันออก	ติดต่อดำบลกรุงหยัน อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และอำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันออก	ติดต่อดำบลกรุงหยัน อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันตก	ติดต่อดำบลพุดินนา และตำบลคลองท่อมเหนือ อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

5.1.4 สภาพทั่วไป

1) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบด้วยพื้นที่ภูเขา และที่ราบค่อนข้างสูง สลับลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยจนถึงลูกคลื่นลอนชัน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ การประกอบอาชีพทำสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมัน และไม้ผลยืนต้น รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้างตามลำดับ ดังนั้น การคมนาคมติดต่อกับอำเภอจึงมีความสะดวกสบายพอสมควร ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เวลาในการประกอบอาชีพ จึงมีการติดต่อราชการกับจังหวัดค่อนข้างน้อย นอกจากกรณีจำเป็นจริง ๆ

2) ลักษณะภูมิอากาศ

โดยทั่วไปมี 2 ฤดู คือ ฤดูฝนและฤดูร้อน ฝนตกชุกมากช่วงเดือน พฤษภาคม – ธันวาคม และตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม – เดือนเมษายนจะเป็นช่วงฤดูร้อน

3) ทรัพยากรป่าไม้

มีพื้นที่ป่าที่ยังอุดมสมบูรณ์ เป็นป่าต้นน้ำลำธาร ที่สำคัญ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเขาประ – บางคราม มีเนื้อที่โดยประมาณ 11,700 ไร่
- ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าสินปุน ร.12 มีเนื้อที่โดยประมาณ 10,562 ไร่

4) แหล่งน้ำ

มีลำคลองที่สำคัญซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ทางการเกษตรได้ จำนวน 3 สายคือ - คลองสินปุน - คลองลำทับ - คลองเสม็ดจวน

5) ด้านโครงสร้างการบริหารและการปกครอง

จำนวนตำบล หมู่บ้าน อำเภอลำทับ แบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 4 ตำบล 28 หมู่บ้าน ได้แก่

1) ตำบลลำทับ จำนวน 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- บ้านทรายขาว
- บ้านนาพรุ
- บ้านหนองปง
- บ้านพรุจ๊กลา
- บ้านลำทับ
- บ้านควนทราย
- บ้านย่านอุดม
- บ้านไร่คอก
- บ้านภูผา
- บ้านเกาะทังเซ็น

2) ตำบลดินอุดม จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- บ้านหนองจูด
- บ้านเสม็ดจวน
- บ้านป่าใหม่
- บ้านเขาดิน
- บ้านขอนพอ
- บ้านน้ำดำ
- บ้านไสสด

3) ตำบลดินแดง จำนวน 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- บ้านนาปู
- บ้านเขาไ่ว้ข้าว
- บ้านดินแดง
- บ้านควนยาว
- บ้านปลายทับใหม่
- บ้านทุ่งคาทอง

4) ตำบลทุ่งไทรทอง จำนวน 5 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- บ้านไสโน
- บ้านสะพานพน
- บ้านทุ่งทับควาย
- บ้านเกาะไทร
- บ้านบางบอน

6) ประชากร/รายได้เฉลี่ยของประชากร

- | | |
|------------|--------------------------|
| 1) ประชากร | จำนวน 22,906 คน แบ่งเป็น |
| - ชาย | จำนวน 11,448 คน |
| - หญิง | จำนวน 11,418 คน |

ข้อมูลประชากร ณ กุมภาพันธ์ 2556 โดยแบ่งแยกเป็นตำบล

หมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลลำทับ รวม 1,652
ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านทรายขาว	351	380	731	115
2	บ้านนาพรุ	435	434	869	133
3	บ้านหนองปง	475	503	978	126
4	บ้านพรุจีกา	340	357	697	104
5	บ้านลำทับ	936	948	1,884	529
6	บ้านควนทราย	391	377	768	144
7	บ้านย่านอุดม	512	505	1,017	175
8	บ้านไร่คอก	362	342	704	126
9	บ้านภูผา	315	299	614	122
10	บ้านเกาะทังเงิน	271	260	531	78

ที่มา : สรุปรายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลลำทับ ประจำปี 2556

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลดินอุดม
รวม 1,629 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านหนองจูด	383	383	766	284
2	บ้านเสม็ดจวน	611	591	1,202	342
3	บ้านป่าใหม่	477	488	965	269
4	บ้านเขาดิน	444	436	880	223
5	บ้านขอนแก่น	272	287	559	157
6	บ้านน้ำคำ	402	405	807	197
7	บ้านไสสศ	323	343	666	157

ที่มา : สรุปรายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม ประจำปี 2556

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลทุ่งไทรทอง
รวม 1,283 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านไสใน	537	578	1,115	296
2	บ้านสะพานพน	391	381	772	213
3	บ้านทุ่งทับควาย	495	559	1,054	223
4	บ้านเกาะไทร	474	456	930	269
5	บ้านบางบอน	489	471	960	282

ที่มา : สรุปรายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทอง ประจำปี 2556

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอลำทับ ตำบลคินแดง
รวม 1,370 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนาปู	191	189	380	164
2	บ้านเขาไผ่ขาว	206	185	391	197
3	บ้านคินแดง	272	278	550	238
4	บ้านควนยาว	426	386	812	251
5	บ้านปลายทับใหม่	391	358	749	252
6	บ้านทุ่งกาทอง	453	401	854	268

ที่มา : สรุปรายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลคินแดง ประจำปี 2556

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนที่สำคัญได้แก่

วัลลภา หนูน้อย (2555) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอลำปาง จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอลำปาง จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

เวชพันธ์ พิมพิลีน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครพนม ที่พบว่า ประชาชนที่ช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

วัชร พระหมบุญ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบริหารพื้นที่สถานี อยู่ในระดับมาก

สุริยาวัช ชนวัฒน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลวิจัยพบว่า (1) โดยภาพรวมผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า ด้านการให้บริการแตกต่างกัน สำหรับด้านระบบการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน (2) ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า แตกต่างกันทุก ๆ ด้าน

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินผลการบริการประชาชน ตามโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรในอำเภอ และวิเคราะห์มูลเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ

ประชาชน จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนที่รับบริการ สรุปผลได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร แต่ควรปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นในด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรมและตรงต่อเวลา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนคือ จำนวนบุคลากรต้องเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการ จิตสำนึกในการให้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ

สมชาย ไชวพันธ์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การสนองความต้องการของชุมชน โดยรัฐ: กรณีศึกษาการจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการและประชาชนในหมู่บ้านที่เคยจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ต่างมีความเห็นตรงกันว่า การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ เป็นผลดี ในเรื่องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปรับบริการ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างข้าราชการกับประชาชนอีกด้วย ทำให้ข้าราชการได้เข้าใจถึงปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง ตลอดจนทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในมุมมองของข้าราชการของส่วนราชการอื่นที่ไม่ใช่ ข้าราชการกรมการปกครอง ยังคิดว่า การออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่เป็นหน้าที่ของกรมการปกครองแต่เพียงฝ่ายเดียว จึงไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่ อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบและวิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นลักษณะการวิจัย เอกสาร และการวิจัยภาคสนาม ที่เน้นศึกษาจากประชากรที่มาขอรับบริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้มารับบริการ ณ เขตอำเภอลำทับ 2 ปีซ้อนหลัง (ดังแสดงในตาราง 3.1) โดยมีผู้มาใช้บริการจำนวน 1,101 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 550 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงการออกหน่วยการให้บริการย้อนหลัง 2 ปี

ออกให้บริการเมื่อปี พ.ศ.	จำนวนผู้มารับบริการ
ปี 2554	542
ปี 2555	559
รวม	1,101

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05% ตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{550}{1 + 550 (.05)^2} \\ &= 231.22 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 231.22 คิดเป็น 231 คน

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะสอบถามจำนวน 231 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (random sampling) จนครบตามจำนวนที่คำนวณได้ตามสูตร คือ จำนวน 231 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าในวารสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับประชาชนผู้มารับบริการหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 : ส่วนของการมีส่วนร่วม ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นต่อเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ลักษณะคำถามปลายปิด และ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการออกหน่วยบริการตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

4. การหาความเที่ยงตรงและการทดสอบความเชื่อมั่น

4.1 การทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎี เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ครอบคลุมของเนื้อหา แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบรายละเอียดและแก้ไขแบบสอบถาม ให้แบบสอบถามมีความถูกต้อง มีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ก่อนที่จะนำไปใช้ โดยผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายธนิตย์ชัย เทือกสุบรรณ

คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. นายธีรพร ปริญญากร

คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำแหน่ง ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3. นางศิธร เคชะ

คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง

สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลการทดสอบ โดยวิธีการคำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Cronbach's Alpha Coefficient" ซึ่งค่าที่ได้โดยรวม 0.804 แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเริ่มดำเนินการรวบรวมข้อมูลในห้วงเดือนเมษายน –เดือนมีนาคม 2557 ใช้เวลาในการศึกษาครั้งนี้ 12 เดือน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามจำนวน 231 ชุด จากประชาชนที่มาขอรับบริการ ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือแนะนำตัวรับรองความเป็นนักศึกษาไปถึงนายอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามจำนวน 231 ชุด ไปขอความร่วมมือจากบุคลากรในเขตพื้นที่ที่มีการออกหน่วย โดยขอให้เป็นผู้ช่วยผู้วิจัยในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะทำการแจกและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 231 ชุด (คิดเป็น 100%)

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

6.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ใช้สถิติพื้นฐานหรือสถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

6.2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ย เป็นหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบสอบถาม แบบมาตราประเมินค่า (rating scale) กำหนด 4 ระดับ ตามแบบของ Guttman ดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	มาก
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{4-1}{4} \\ &= \frac{3}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.26 – 4.00	หมายถึง	มีค่าระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 – 3.25	หมายถึง	มีค่าระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.76 – 2.50	หมายถึง	มีค่าระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.75	หมายถึง	มีค่าระดับน้อยที่สุด

6.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่า F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way Anova Analysis)และการทดสอบค่านัยสำคัญต่ำสุด (LSD)

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการนำแบบสอบถามที่มีผู้กรอกแบบสอบถามจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันรวบรวมเป็นหมวดหมู่ และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย รวมทั้งนำค่าสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามด้วย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่” ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางและคำอธิบายแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลรวม 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 4 ความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- ชาย	131	56.7
- หญิง	100	43.3
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 231 คน มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา ได้แก่ เพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่า 20 ปี	00	00.0
- 20-30 ปี	20	08.7
- 31-40 ปี	46	19.8
- 41-50 ปี	127	55.0
- มากกว่า 50 ปี	38	16.5
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	00	00.0
- ประถมศึกษา	60	26.0
- มัธยมศึกษาตอนต้น	53	22.8
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	08.7
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	10.0
- ระดับปริญญาหรือเทียบเท่า	54	23.4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- สูงกว่าปริญญาตรี	21	09.1
- อื่นๆ	00	00.0
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	124	53.7
- กสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ)	8	03.4
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	21.2
- รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	26	11.3
- ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	14	06.1
- อื่นๆ (เช่น) รับราชการ ลูกจ้าง แม่บ้าน	10	04.3
รวม	231	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา ได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รับจ้างทั่วไป/กรรมกร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ
จังหวัดกระบี่

การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัด เคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
- ด้านกระบวนการบริการให้บริการ	2.89	0.44	มาก
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.86	0.45	มาก
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	2.70	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวม ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมอยู่
ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเหมาะสม	3.11	0.48	มาก
2. เห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่มีความจำเป็นต้องจัดต่อไปเรื่อยๆ	3.06	0.78	มาก
3. เห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่เป็นประโยชน์สำหรับหรือช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้	3.02	0.77	มาก
4. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.00	0.52	มาก
5. เห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปรับบริการ	2.97	0.53	มาก
6. เห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย	2.88	0.63	มาก
7. ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่	2.77	0.88	มาก
8. การอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	2.75	0.53	มาก
9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	2.45	0.59	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.09	0.62	มาก
2. ความสุภาพเป็นมิตร กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.06	0.61	มาก
3. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.03	0.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่เหมาะสมรวมทั้ง ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.00	0.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน	2.92	0.61	มาก
6. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่	2.85	0.56	มาก
7. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.80	0.69	มาก
8. มีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือเมื่อเวลามีปัญหา	2.76	0.59	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
9. มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลา ในการปฏิบัติงาน	2.58	0.76	มาก
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	2.55	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1. สถานที่ที่มีบริเวณจอดรถเพียงพอ สะดวก สบาย	3.03	0.63	มาก
2. สถานที่ที่มีที่นั่งรอคอยให้บริการ สะดวกและเพียงพอแก่ผู้ที่มาขอรับบริการ	2.96	0.62	มาก
3. สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการ	2.94	0.59	มาก
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.85	0.64	มาก
5. จัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	2.81	0.69	มาก
6. สถานที่ออกหน่วยมีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ	2.72	0.59	มาก
7. สถานที่ออกหน่วยมีเอกสาร แผ่นพับบริการเพียงพอ	2.58	0.70	มาก
8. สถานที่ออกหน่วยมีห้องน้ำเพียงพอ	2.57	0.65	มาก
9. มีการประสานงานในการประชาสัมพันธ์การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ทำให้ประชาชนทราบได้ทั่วถึง	2.54	0.75	มาก
10. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	2.52	0.65	มาก
11. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับแสดงความคิดเห็น	2.23	0.82	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่มีบริเวณจอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาโดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ เมื่อทดสอบโดยใช้ t-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้านระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	131	2.85	0.37	1.425	0.234
หญิง	100	2.78	0.47		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	131	2.91	0.38	0.670	0.414
หญิง	100	2.86	0.50		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	131	2.89	0.39	1.253	0.264
หญิง	100	2.83	0.51		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	131	2.74	0.44	1.798	0.181
หญิง	100	2.66	0.52		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบโดยใช้ t-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เมื่อทดสอบโดยใช้ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	0	2.492	0.061
20-30 ปี	20	2.66	0.58		
31-40 ปี	46	2.95	0.49		
41-50 ปี	127	2.81	0.40		
มากกว่า 50 ปี	38	2.78	0.23		
รวม	231	2.82	0.42		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	0	5.230	0.002*
20-30 ปี	20	2.65	0.50		
31-40 ปี	46	3.04	0.51		
41-50 ปี	127	2.84	0.41		
มากกว่า 50 ปี	38	3.00	0.33		
รวม	231	2.89	0.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านกระบวนการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับอายุใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ต่อต้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		2.65	3.04	2.84	3.00
20-30 ปี	2.65	000	-0.385*	-0.190	-0.353*
31-40 ปี	3.04		000	0.195*	0.032
41-50 ปี	2.84			000	-0.162*
มากกว่า 50 ปี	3.00				000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี และระดับอายุมากกว่า 50 ปี ประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี และประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	0	4.752	0.003*
20-30 ปี	20	2.74	0.63		
31-40 ปี	46	3.01	0.54		
41-50 ปี	127	2.88	0.40		
มากกว่า 50 ปี	38	2.68	0.24		
รวม	231	2.86	0.45		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับอายุใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		2.74	3.01	2.88	2.68
20-30 ปี	2.74	000	-0.27*	-0.14	0.05*
31-40 ปี	3.01		000	0.13	0.33*
41-50 ปี	2.88			000	0.20*
มากกว่า 50 ปี	2.68				000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี และระดับอายุมากกว่า 50 ปี ประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี และประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	0	0.891	0.446
20-30 ปี	20	2.60	0.64		
31-40 ปี	46	2.79	0.51		
41-50 ปี	127	2.70	0.49		
มากกว่า 50 ปี	38	2.66	0.24		
รวม	231	2.70	0.48		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

3.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เมื่อทดสอบโดยใช้ F-test
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	60	2.86	0.27	7.575	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	2.85	0.46		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	2.91	0.19		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.17	0.44		
ปริญญาหรือเทียบเท่า	54	2.68	0.47		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.53	0.35		
รวม	231	2.82	0.42		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุก
ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการ
ของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อ
การดำเนินงานโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประสม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		2.86	2.85	2.91	3.17	2.68	2.53
ประถมศึกษา	2.86	000	0.16	-0.04	-0.30*	0.18*	0.33*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.85		000	-0.63	-0.32*	0.16*	0.31*
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	2.91			000	-0.25*	0.23*	0.38*
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.17				000	0.48*	0.63*
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	2.68					000	0.15
สูงกว่าปริญญาตรี	2.53						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ต่อต้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	60	2.98	0.32	11.67	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	2.78	0.50		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	3.13	0.13		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.32	0.44		
ปริญญาหรือเทียบเท่า	54	2.70	0.42		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.69	0.33		
รวม	231	2.89	0.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อต้าน
กระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบ
พหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับการศึกษาใดบ้างที่
มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ต่อต้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่
4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ต่อต้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประสม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		2.98	2.78	3.13	3.32	2.70	2.69
ประถมศึกษา	2.98	000	0.19*	-0.14	-0.34*	0.27*	0.28*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.78		000	-0.34*	-0.54*	0.08	0.08
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	3.13			000	-0.19	0.42*	0.43*
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.32				000	0.62*	0.63*
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	2.70					000	0.01
สูงกว่าปริญญาตรี	2.69						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	60	2.83	0.30	9.048	0.000*
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	3.02	0.39		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	2.84	0.28		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	3.21	0.40		
ปริญญาหรือเทียบเท่า	54	2.76	0.52		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.47	0.52		
รวม	231	2.86	0.45		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประสม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		2.83	3.02	2.84	3.21	2.76	2.47
ประสมศึกษา	2.83	000	-0.18*	-0.01	-0.37*	0.07	0.36*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.02		000	0.18	-0.19	0.25*	0.54*
มัธยมศึกษา	2.84			000	-0.37*	0.07	0.36*
ตอนปลาย							
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.21				000	0.44*	0.73*
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	2.76					000	0.29*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.47						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประสมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ

เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	60	2.77	0.32	4.274	0.001*
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	2.74	0.58		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	2.76	0.23		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	2.97	0.52		
ปริญญาหรือเทียบเท่า	54	2.57	0.53		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.42	0.34		
รวม	231	2.70	0.48		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ ระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประสม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี
		2.77	2.74	2.76	2.97	2.57	2.42
ประสมศึกษา	2.77	000	0.32	0.01	-0.19	0.19*	0.35*
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.74		000	-0.02	-0.22	0.16	0.32*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2.76			000	-0.20	0.19	0.34*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.97				000	0.39*	0.54*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.57					000	0.15
สูงกว่าปริญญาตรี	2.42						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประสมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ เมื่อทดสอบโดยใช้ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เกษตรกรรวม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	124	2.94	0.42	6.14	0.000*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	8	2.59	0.52		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	2.78	0.27		
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	26	2.58	0.33		
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	14	2.53	0.49		
อื่นๆ	10	2.74	0.50		
รวม	231	2.82	0.42		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ อาชีพใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทุกด้าน
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรม	กสิกรรม	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	ว่างงาน	อื่นๆ
		2.94	2.59	2.78	2.58	2.53	2.74
เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	2.94	000	0.34*	0.15*	0.35*	0.40*	0.20
กสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ)	2.59		000	-0.18	0.01	0.06	-0.14
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.78			000	0.20*	0.24*	0.04
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	2.58				000	0.04	-0.15
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	2.53					000	-0.20
อื่นๆ	2.74						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ
เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุก
ด้าน แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพ
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ
ส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากประชาชน
ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ต่อต้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เกษตรกรรวม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	124	3.00	0.44	6.55	0.000*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	8	2.58	0.49		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	2.91	0.35		
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	26	2.61	0.33		
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	14	2.63	0.38		
อื่นๆ	10	2.72	0.47		
รวม	231	2.89	0.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อต้านกระบวนการ
ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตาม
วิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ อาชีพใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อ
การดำเนินงาน ต่อต้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ต่อต้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	กสิกรรม	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ว่างงาน	อื่นๆ
		3.00	2.58	2.91	2.61	2.63	2.72
เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	3.00	000	0.42*	0.09	0.39*	0.37*	0.28*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	2.58		000	-0.33*	-0.02	-0.05	-0.13
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.91			000	0.30*	0.28*	0.19
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	2.61				000	-0.02	-0.11
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	2.63					000	-0.08
อื่นๆ	2.72						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ
เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อต้าน
กระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) อาชีพรับจ้าง
ทั่วไป/กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มี
อาชีพกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อต้าน
กระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และประชาชนที่มี
อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้าน
แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เกษตรกร (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	124	2.99	0.45	5.918	0.000*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	8	2.71	0.52		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	2.73	0.26		
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	26	2.71	0.40		
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	14	2.52	0.59		
อื่นๆ	10	2.88	0.47		
รวม	231	2.86	0.45		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ อาชีพใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรม	กสิกรรม	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ว่างงาน	อื่นๆ
		2.99	2.71	2.73	2.71	2.52	2.88
เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	2.99	000	0.28	0.26*	0.27*	0.47*	0.11
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	2.71		000	-0.02	-0.01	0.19	-0.16
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.73			000	0.01	0.21	-0.14
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	2.71				000	-0.01	0.19
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	2.52					000	-0.35*
อื่นๆ	2.88						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ
เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างทั่วไป/
กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพ
อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เกษตรกรรวม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	124	2.82	0.48	4.654	0.000*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	8	2.50	0.58		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	2.70	0.35		
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	26	2.42	0.39		
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	14	2.45	0.55		
อื่นๆ	10	2.61	0.62		
รวม	231	2.70	0.48		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบโดยใช้ F-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD เพื่อค้นหาว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอลำทับ อาชีพใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรม	กสิกรรม	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	ว่างงาน	อื่นๆ
		2.82	2.50	2.70	2.42	2.45	2.61
เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)	2.82	000	0.32	0.11	0.39*	0.36*	0.20*
กสิกรรม(ประมง สัตว์น้ำ)	2.50		000	-0.20	0.07	0.04	-0.11
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.70			000	0.28*	0.25	0.08
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	2.42				000	-0.03	-0.19
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	2.45					000	-0.16
อื่นๆ	2.61						000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ปรากฏผลตาม ตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	138	59.74
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	93	40.26
รวม	231	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.40 พบว่า จำนวนประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 231 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 59.74 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26

ตารางที่ 4.36 แสดงภาพรวมค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ
จังหวัดกระบี่ จำแนกตามด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานการบริการประชาชน โครงการจังหวัดเคลื่อนที่	ความถี่ของผู้ตอบ(คน)
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	58
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	31
รวม	138

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.36 พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด จำนวน 58 คน รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 49 คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน 31 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ของจำนวนผู้ตอบ(คน)
1. ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการ	34
2. อุปกรณ์เครื่องมือที่นำมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน ทำให้ต้องรอนาน	24
รวม	58

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.37 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีจำนวน 58 คน โดยปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 34 คน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่ของจำนวนผู้ตอบ(คน)
1. บุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอนาน	49
รวม	49

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.38 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 49 คน โดยมีข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอนาน จำนวน 49 คน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ความถี่ของจำนวนผู้ตอบ(คน)
1. สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนมีพื้นที่แคบ จึงทำให้มีความแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	10
2. ไม่มีช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่	9
3. ห้องน้ำสกปรก มีคราบ มีกลิ่น	8
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการจอดรถ	4
รวม	31

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.39 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีจำนวน 31 คน โดยมีข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนมีพื้นที่แคบ จึงทำให้มีความแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ในการศึกษารุ่นนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ปรากฏผลตาม ตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	85	36.80
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	146	63.20
รวม	231	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.40 พบว่า จำนวนประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 231 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนในการดำเนินงานการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20

ตารางที่ 4.41 แสดงภาพรวมค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการบริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
จำแนกตามด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานการบริการประชาชน โครงการจังหวัดเคลื่อนที่	ความถี่ของผู้ตอบ(คน)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	29
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	17
รวม	85

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากรายที่ 4.41 พบว่า มีผู้ให้
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด จำนวน 39 คน รองลงมาได้แก่
ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 29 คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน
17 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการบริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถี่ของจำนวน ผู้ตอบ(คน)
1. ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ	15
2. ควรมีช่องทางด่วนสำหรับ แม่ลูกอ่อน พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา	9
3. ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	5
รวม	29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.42 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีจำนวน 29 คน โดยมีข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่ของจำนวนผู้ตอบ (คน)
1. บุคลากรผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร จึงควรมีการปลูกจิตสำนึกและจิตวิญญาณ ในการให้บริการที่ดี	11
2. ควรปรับวิธีคิดเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์	9
3. ควรมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น พร้อมที่จะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน	8
4. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	6
5. ควรพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีให้สามารถทำงานได้หลากหลาย และแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้	5
รวม	39

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.43 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 39 คน โดยมีข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร จึงควรมีการปลูกจิตสำนึกและจิตวิญญาณ ในการให้บริการที่ดี จำนวน 11 คน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าความถี่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการบริการประชาชน
ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ความถี่ของจำนวนผู้ตอบ(คน)
1. ควรปรับปรุงงานบริการให้ทัดเทียมเอกชน	6
2. ควรมีผู้รับแสดงความคิดเห็นหลังจากบริการเสร็จแล้ว	4
3. ควรมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ	3
4. ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยเข็นรถเข็นสำหรับผู้พิการด้วย	2
5. ควรมีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบการจราจรให้รถสามารถวิ่งเข้า-ออกสะดวก	2
รวม	17

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจากตารางที่ 4.44 พบว่า ค่ารวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีจำนวน 17 คน โดยมีข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ ควรปรับปรุงบริการให้ทัดเทียมเอกชน จำนวน 6 คน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่” ซึ่งสามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

1.1.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 รูปแบบการศึกษา

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นลักษณะการวิจัยเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม ที่เน้นศึกษาจากประชากรที่มาขอรับบริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

1.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้มารับบริการ ณ เขตอำเภอลำทับ 2 ปีซ้อนหลัง (ดังแสดงในตาราง 3.1) โดยมีผู้มาใช้บริการจำนวน 1,101 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 550 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05%

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าในวารสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับประชาชนผู้มารับบริการหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 : ส่วนของการมีส่วนร่วม ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นต่อเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตาม โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ลักษณะคำถามปลายเปิด และ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการออกหน่วยบริการตาม โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

1.3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงความครอบคลุมของเนื้อหาที่จะนำไปใช้ หลังจากนั้นแก้ไขตามความเหมาะสมของผู้เชี่ยวชาญ

1.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบกับกลุ่มประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการคำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธี “Cronbach’s Alpha Coefficient” ซึ่งค่าที่ได้โดยรวม 0.804 แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้

1.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 นำแบบสอบถามจำนวน 231 ชุด ไปขอความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมโครงการ จังหวัดเคลื่อนที่ในอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการแจกและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 231 ชุด (คิดเป็น 100%)

1.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงทะเบียนแล้วมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ(%)

1.5.2 ระดับความคิดเห็นใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.

1.5.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นใช้ค่า t-test และ F-test และการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD

1.5.4 ข้อมูลปลายเปิดจากเครื่องมือทุกฉบับ ซึ่งเป็นการตอบคำถามหรือเติมคำสั้นๆ ข้อความที่เป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ นำมาตรวจสอบแล้วสรุปเป็นความเรียง แล้วจัดลำดับความสำคัญตามความถี่

1.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.6.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.6.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.6.3 ค่า t-test F-test และการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของ LSD

1.6.4 ค่าความถี่ (frequency)

1.7 สรุปผลการศึกษา

1.7.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีการประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7

1.7.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.89 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) **ด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่มีบริเวณจอดรถเพียงพอ สะดวก สบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการศึกษาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับอายุ 20- 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี และระดับอายุมากกว่า 50 ปี ประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี และประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับอายุ 20- 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี และระดับอายุมากกว่า 50 ปี ประชาชนที่มีระดับอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี และประชาชนที่มีระดับอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับอายุมากกว่า 50 ปี

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในเขตอำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **ด้านกระบวนการให้บริการ** ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มีอาชีพกสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยรวมทุกด้านแตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** ผลการเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร ประชาชนที่ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน และประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด จำนวน 58 คน รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 49 คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน 31 คน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **ด้านกระบวนการให้บริการ** โดยเห็นว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 34 คน รองลงมาเห็นว่าปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่นำมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน ทำให้ต้องรอนาน จำนวน 24 คน

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยเห็นว่า ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอนาน จำนวน 49 คน

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** โดยเห็นว่า ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มากที่สุด คือ สถานที่ที่ให้บริการประชาชนมีพื้นที่แคบ จึงทำให้มีความแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก จำนวน 10 คน รองลงมาเห็นว่า ไม่มีช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ จำนวน 9 คน ห้องน้ำสกปรก มีคราบมูกลิ้น จำนวน 8 คน และไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในการจอดรถ จำนวน 4 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ จำนวน 85 คน ซึ่งจำแนกตามการดำเนินงาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด จำนวน 39 คน รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 29 คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน 17 คน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **ด้านกระบวนการให้บริการ** โดยเห็นว่า ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ จำนวน 15 คน รองลงมาเห็นว่า ควรมีช่องทางด่วนสำหรับ แม่ลูกอ่อน พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนแก่ จำนวน 9 คน และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนเข้าใจง่าย จำนวน 5 คน

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** โดยเห็นว่า บุคลากรผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร จึงควรมีการปลูกจิตสำนึก และจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดี จำนวน 11 คน รองลงมาเห็นว่า ควรปรับวิธีคิดเกี่ยวกับระเบียบ

กฎหมาย เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ จำนวน 9 คน ควรมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น พร้อมทั้งจะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน จำนวน 8 คน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 6 คน และควรพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีให้สามารถทำงานได้หลากหลาย และแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้ จำนวน 5 คน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยเห็นว่าควรปรับปรุงงานบริการให้ทัดเทียมเอกชน จำนวน 6 คน รองลงมาเห็นว่า ควรมีผู้รับแสดงความคิดเห็นหลังจากบริการเสร็จแล้ว จำนวน 4 คน ควรมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ จำนวน 3 คน ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยขึ้นรถสำหรับผู้พิการด้วย จำนวน 2 คน และควรมีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบการจราจรให้รถสามารถวิ่งเข้าออกสะดวก จำนวน 2 คน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะการจัดโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับนั้น สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้อง ประชาชนชาวอำเภอลำทับได้

ซึ่งสามารถเทียบเคียงกับแนวความคิดของ สมิต สัจฉกร (2542: 13) อธิบายว่าการบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการนั้นได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังเป็นไปตามที่ ถาวร โปธิสมบัติ (อ้างถึงใน ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์, 2548) อธิบายว่า การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านกระบวนการให้บริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะจังหวัดกระบี่ มีการจัดการด้านกระบวนการให้บริการ ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่เป็นอย่างดี เช่นการจัดการในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้การบริการมีความคล่องตัว มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค เป็นต้น

ซึ่งสามารถเทียบเคียงกับแนวความคิดของ Gothberg (อ้างในภัทรวุฒิ อุดกฤษะ, 2544: 19) งานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1.คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 2.คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี 3.การสื่อสาร ระหว่างผู้ใช้บริการ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้เป็นไปตามหลักการให้บริการประชาชนของอำเภอ ตามหลักความเสมอภาคตามแนวความคิดของการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) 3 ประการ คือ (1) หลักการของความครบถ้วนในการบริการประชาชน (2) หลักการของความรวดเร็ว คือการบริการต้องเสร็จทันทีและอาจจะเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง หรืออย่างน้อยภายใน 1 วัน (3) หลักการของความเสมอภาค ประชาชนทุกคนถือว่าเป็นลูกค้ามีสิทธิเท่าเทียมกัน ใครมาก่อนจะต้องได้รับบริการก่อนเสมอไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนายสมชาย ไชวพันธ์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การสนองความต้องการของชุมชน โดยรัฐ: กรณีศึกษาการจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการอำเภอและประชาชนในหมู่บ้านที่เคยจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ต่างมีความเห็นตรงกันว่า การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ เป็นผลดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเห็นว่าการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับบริการ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างข้าราชการอำเภอกับประชาชนอีกด้วย ทำให้ข้าราชการได้เข้าใจถึงปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการประชาชน มีความสุภาพ มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนเป็นที่พอใจ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า เป็นไปตามแนวคิดอีลิฐ แคทซ์ และเบรนดา แคนเนท (Elihu Katz and Brenda Danet) (อ้างถึงใน กมลรัตน์ โรจนกรู 2550 : 9-10) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เห็นว่าต้องศึกษาจากหลักฐานการพื้นฐานของการให้บริการ

ขององค์การของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ที่ประชาชนต้องได้รับจากองค์การของรัฐ และหลักการสุดท้าย คือ การวางตนเป็นกลาง ในการติดต่อเฉพาะงานที่เป็นหลักการที่ต้องการ เพื่อควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมที่ประชาชนควรได้รับ (Max Weber) กล่าวว่า ข้าราชการต้องวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผล ยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ถือว่าเป็นการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน การวางตัว เป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ มีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่ คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ มีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับ ประชาชนอย่างไร หากเจ้าหน้าที่ มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่มิเกรงกลัวหรือไม่ สุภาพ และหน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจหรือรำคาญ ไม่ได้วางตัวเป็นกลาง นอกจากนี้ยังเป็นไปตามหลักการบริการ ของกุลธนะ ชนาพงศธร (2530: 303) ที่ว่าด้วยหลักความ เสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียม กัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และยังเป็นไปตามแนวคิดของจรัส สุวรรณมาลา กล่าวว่า ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีมืออภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคน ที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ อย่าง เท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผล โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน การทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าด จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินผลการบริการ ประชาชน ตาม โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรใน อำเภอ และวิเคราะห์มูลเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการประชาชน จากการเก็บ ข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนที่รับบริการ สรุปผลได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร แต่ควรปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นในด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรมและตรงต่อเวลา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนคือ จำนวนบุคลากร

ต้องเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการ จิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ สถานที่ในการจัดโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับมีความสะดวก สบาย มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของประชาชน และมีสถานที่ที่เหมาะสมกับผู้ที่มาใช้บริการ

เมื่อเทียบกับปี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M.Verma) (2554: 21-22) อธิบายว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้ (1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ (2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง (3) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย นอกจากนี้เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ได้ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชระ พรหมบุญ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบริหารพื้นที่สถานี อยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะในปัจจุบัน สิทธิเสรีภาพ และสถานภาพของเพศชายและเพศหญิงในสังคมมีความเท่าเทียมกันมากกว่าในอดีต จึงทำ

ให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หนูน้อย (2555) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอลำทับ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอลำทับ จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ร้อยตรี สุริยา วุฑ ธนวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะประชาชนได้รับการบริการจากโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ ในทุกช่วงอายุโดยไม่มีการแบ่งแยก และได้รับการตอบสนองการบริการที่เสมอภาคกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวชพันธ์ พิมพัสติน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภา หนูน้อย (2555) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอลำทับ จังหวัดชุมพร ที่พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะการศึกษาทำให้ประชาชนในพื้นที่อำเภอลำทับ เห็นความสำคัญและปัญหาของการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลต่อทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่อการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในด้านต่างๆ ซึ่งทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันไป

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตรี สุริยาวัชร ธนวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ การประกอบอาชีพที่ต่างกันทำให้มีปัญหาต่างกันซึ่งอาจทำให้การได้รับการบริการในการแก้ปัญหาต่างๆ ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ โดยบางคนบางอาชีพสามารถที่จะแก้ปัญหาได้ทันที ในขณะที่บางอาชีพต้องรอกการประสานงานจากผู้บังคับบัญชาในอีกระดับหนึ่ง จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ที่แตกต่างกันด้วย

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตรี สุริยาวัชร ธนวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวชพันธ์ พิมพิสน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม ที่พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการศึกษาปัญหาในการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ใน

พื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ตามข้อมูลแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 59.74 โดยพบว่าปัญหาอุปสรรคในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คือ 58 คน รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 49 คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน 31 คน ตามลำดับ ซึ่งหากพิจารณาปัญหาในแต่ละด้านพอสรุปได้ดังนี้

1. **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับจังหวัดกระบี่** จำนวน 58 คน พบว่า ผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจในลำดับขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 34 ราย อาจเป็นเพราะว่า โครงการดังกล่าวขาดการประชาสัมพันธ์ชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการ ทำให้ผู้ขอรับบริการเกิดความสับสนในระเบียบ แบบแผน และผู้ขอรับบริการบางรายอยากให้ลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้น้อยลง และยังพบว่าประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 24 ราย ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการบริการประชาชนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ทำให้ต้องรอนาน อาจเนื่องมาจากหน่วยงานที่มาให้บริการคาดการณ์จำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการไม่ถูกต้อง ประกอบกับการ ขนย้ายอุปกรณ์จากสำนักงานมาให้บริการนอกหน่วยต่างพื้นที่ เป็นเรื่องที่ยากลำบาก ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการของ พณิรดา กลมเกลียว ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ โดยเฉพาะด้านกระบวนการ คือ กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรม ขั้นตอนในการให้บริการ การจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะที่ใช้ในการบริการทุกวงจรบริการ ซึ่งจะต้องทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ

2. **ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด จะเห็นได้ว่า ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอกันจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจำนวน 49 ราย ที่คิดว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาและอุปสรรคทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานที่มาให้บริการเห็นว่าภารกิจการให้บริการตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ จะต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางออกนอกพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่อาสาออกมาปฏิบัติงาน หรือหากมาก็มาด้วยความจำเป็น ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการบริการสาธารณะ ตามแนวคิดของราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายขอคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล การบริการประชาชน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของข้าราชการทุกคนที่ต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด ซึ่งต้องเป็นการบริการในลักษณะทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 70 บัญญัติไว้ว่าบุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาดและให้บริการประชาชน

3. **ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่** จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่า จำนวน 31 ราย ให้ความเห็นในแต่ละด้านในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เห็นว่า สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนมีพื้นที่แคบ จึงทำให้มีความแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก จำนวน 10 ราย เห็นว่าไม่มีช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ จำนวน 9 ราย และเห็นว่าห้องน้ำสกปรก มีคราบ มีกลิ่น จำนวน 8 คน เห็นว่าไม่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเรื่องการบริการที่จอดรถ จำนวน 4 ราย ซึ่งเป็นปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ของการดำเนินการ โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ส่วนใหญ่จะใช้สนามโรงเรียน หรือ สถานที่ราชการ และใช้เส้นทางเพื่อบังแดด บังฝน ซึ่งบางครั้งก็ทำให้ร้อนอบอ้าว สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่มีระเบียบการจอดรถที่ดี รวมไปถึงปัญหาเรื่องห้องน้ำ ซึ่งจะสกปรกเนื่องจากผู้มาขอรับบริการจำนวนมากที่จำเป็นต้องใช้ห้องน้ำ และไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาที่พบก็ไม่สามารถที่จะแสดงความคิดเห็นได้ เนื่องจากไม่มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสงครามชัย ลิทองดี ซึ่งได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ดังนั้นผู้ให้บริการ หรือผู้ทำให้เกิดการบริการควรมี SERVICES คือ การบริการต้องสร้างความพึงพอใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีคุณค่า มีความประทับใจ มีความเสมอภาค

2.4 การศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการบริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 85 คน จากจำนวน 231 คน คิดเป็น 36.80 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำแนกเป็นด้าน ๆ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 39 คน ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 29 คน และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำนวน 17 คน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการให้บริการ** มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 คน เห็นว่าควรจัดให้มีระบบบัตรคิว จัดลำดับก่อนหลัง ของผู้รับบริการ และจำนวน 9 คน เห็นว่า ควรมีช่องทางด่วนสำหรับ แม่ลูกอ่อน พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา และจำนวน 5 คน เห็นว่าควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งข้อเสนอแนะด้านนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาขอรับบริการต้องการความเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่ด้วยเป็นสังคมชนบท ก็ยังแฝง

ไปด้วยความช่วยเหลือ ผู้อ่อนแอกว่าหรือผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ ซึ่งหากผู้จัดโครงการหรือรัฐบาลประชาสัมพันธ์ช่องทางพิเศษ ช่องทางด่วน ตลอดจนจัดการให้การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการแซงคิว จัดลำดับก่อนหลังที่ชัดเจนก็จะเป็นไปตามหลักการพื้นฐานของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอีลิฐ แคทซ์ และเบรนดา แคนเนท ว่าการปฏิบัติการให้บริการต้องเสมอภาคเท่าเทียม การวางตัวเป็นกลาง การให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 39 คน โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร จึงควรมีการปลูกจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดี จำนวน 11 คน และควรปรับเปลี่ยนวิถีคิดเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมายให้ทันต่อเหตุการณ์ จำนวน 9 คน เจ้าหน้าที่ควรมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น พร้อมทั้งช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน จำนวน 8 คน และจำนวน 6 คน เห็นว่าควรจัดเจ้าหน้าที่ให้พอเพียงและผู้ตอบแบบสอบถามอีก 5 คน เห็นว่าควรพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยีที่ทำงานให้หลากหลายและแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้ จากข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการจะเห็นได้ว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความพร้อมทั้งกายและใจ ความรู้ องค์กรประกอบ สำหรับการเป็นผู้ให้บริการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วศิน อิงคพัฒนากุล ที่ว่าคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S คือ (1)ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ (2)ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ (3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ของตนเอง (4)การดูแลรักษา และเอาใจใส่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม (5)ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้ (6)ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษา

คุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม (7)การมีจิตใจพร้อมให้บริการ ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสถานที่ จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบบ

ปลายเปิด พบว่า ผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 17 คน โดย จำนวน 6 คน เห็นว่าควรปรับปรุงงานบริการให้ทัดเทียมเอกชน จำนวน 4 คน เห็นว่าควรมีผู้แสดงความคิดเห็นหลังจากบริการเสร็จ จำนวน 3 คน เห็นว่าควรมีห้องน้ำให้เพียงพอ จำนวน 4 คน เห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือคนพิการ จำนวน 2 คน และเห็นว่าควรอำนวยความสะดวกเรื่องที่พักจากรถ จากผลการศึกษาในประเด็นนี้วิเคราะห์ได้ว่าประชาชนมีความคาดหวังที่อยากให้ระบบราชการมีความคล่องตัวทัดเทียมเอกชน ให้ความสำคัญของ Feed back ของผู้รับบริการตลอดจนการดูแลเรื่องห้องน้ำ ที่จอดรถให้เพียงพอ ดังนั้นการแก้ไขจุดบกพร่องดังกล่าว ก็จะทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบงานภาคราชการและรัฐวิสาหกิจให้เป็นระบบเปิด โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้เน้นระบบที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการและมาตรฐานคุณภาพงานบริการและจัดเตรียมการล่วงหน้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการให้บริการเคลื่อนที่ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ กระทรวงมหาดไทยที่ต้องการพัฒนาการบริการเชิงรุกเป็นหน่วยบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเพื่อให้การให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ให้ดียิ่งขึ้น

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ดังนั้นผู้รับผิดชอบโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการบริการประชาชนให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ทันต่อการแก้ไขปัญหา และการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่อย่างมีคุณภาพและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการคือเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐนั้น คงจะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้กับ “แต่ละหน่วยงาน” ได้เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความหลากหลายและแตกต่างกันมาก ตลอดจนแต่ละหน่วยงานมีทรัพยากร (คน เงิน และ วัสดุอุปกรณ์) ไม่เท่ากัน แต่สามารถจะกำหนดมาตรฐานทั่วไปที่จะให้ “ทุกหน่วยงาน” ถือเป็นหลักพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principles of Public Service) ซึ่งได้กำหนดหลักการไว้ 8 ประการด้วยกัน คือ

1) มาตรการของบริการ (Standards) หมายถึง การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนติดตามตรวจสอบได้และจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อประชาชนผู้รับบริการทราบและสามารถคาดหวังได้รวมทั้งการเผยแพร่ถึงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าว ด้วยตลอดจนมาตรฐานที่กำหนดจะต้องสามารถดำเนินการได้อย่างสม่ำเสมอ (Consistency) ด้วย

2) ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถที่จะหาได้ทันทีในภาษาที่เข้าใจง่าย (Plain Language) เกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียและใครเป็นผู้รับผิดชอบ

3) ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and Consultation) การจัดให้ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการให้มากที่สุดที่จะทำได้ และจะต้องให้มีการปรึกษากับประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญในลำดับแรก ๆ เพื่อนำไปพิจารณาในการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในโอกาสต่อไป

4) เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) หมายถึง การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใด ๆ รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ก็จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกับประชาชนทุกกลุ่มด้วย

5) สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) หมายถึง ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งจะติดป้ายชื่ออยู่ตลอดเวลา โดยจะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีสิทธิ์จะได้รับและตามความสะดวกของผู้รับบริการ

6) อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Things Right) หมายถึง กรณีที่มีข้อผิดพลาดให้เจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ตลอดจนแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยด่วนที่สุด รวมทั้งการจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวกด้วย

7) ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประหยัดภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด ตลอดจนการจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8) สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานที่ด้วย

นอกจากนี้ ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ ควรมีช่องทางด่วนสำหรับแม่ลูกอ่อน พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้รับผิดชอบโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่จะมาให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้ที่จะมาใช้บริการ โดยอาจจะใช้ข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการของครั้งที่ผ่านมาเพื่อใช้ในการจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในครั้งต่อไป เพื่อที่จะสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วและเป็นທີ່พอใจของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และให้เป็นไปตามหลักการของสงครามชัย ลีทองดี (2550: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้นดังนั้นผู้ให้บริการ หรือผู้ทำให้เกิดการบริการควรมี SERVICES และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ S- Satisfaction คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ที่มาติดต่อ และรับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด E- Enthusiasm คือความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที R- Rapidness คือความรวดเร็ว และมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ V- Values คือความมีคุณค่าในการบริการ นั่นคือการทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา/เธอ I- Impressive คือความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รัก

มักที่ซัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติให้สมภาคกัน C- Courtesy/Cleanliness คือความมีไมตรีจิต/ความสะอาด ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย E- Endurance คือความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) S- Smiling/Sincerity คือการยิ้มแย้มแจ่มใส/ความจริงใจ โดยแสดงให้ผู้ที่มาใช้บริการ ได้เห็นทั้งโดยวาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจที่จะให้บริการ ขณะที่จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวว่า ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีใครได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

นอกจากนี้ควรมีการปลูกจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดี ควรปรับวิธีคิดเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ควรมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น พร้อมที่จะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน บุคลากรผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้องค์กร ฉะนั้นเพื่อให้การดำเนินการที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ในการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงาน หน่วยงานควรจะต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม กับ สภาพ สถานการณ์ ปัจจุบัน สืบเปลี่ยนหมุนเวียน บุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ ในงาน ในหน้าที่ของตน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชน เช่นมีการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับแสดงความคิดเห็นดังนั้น ในการจัดโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ครั้งต่อไปควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อโครงการจังหวัดเคลื่อนที่เพื่อที่จะได้นำความคิดเห็นเหล่านั้นไปใช้ในการปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพการบริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่มีระดับที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น การแจกแบบสอบถาม หลังการดำเนินการ เป็นต้นซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติไว้ มาตรา 70 ได้กำหนดให้บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ หรือ

รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

มาตรา 75 ได้กำหนดให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกันรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของ รัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนดังนี้ (1) ควรปรับปรุง งานบริการสถานที่ อุปกรณ์ ให้ทัดเทียมภาคเอกชน โดยใช้รูปแบบหรือหลักการที่เป็นที่ยอมรับของ ภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้กับระบบการบริการของภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อการบริการประชาชน และ (2) ควรจัดให้มีผู้รับแสดงความคิดเห็นหลังจากบริการเสร็จแล้วเพื่อที่จะได้รับทราบความ พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการปัญหา อุปสรรค เพื่อที่จะนำข้อมูล มาปรับปรุง เพื่อที่จะนำไปใช้ใน การบริการต่อไป (3) ควรจัดให้มีการเตรียมห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ และมีการดูแลรักษาความ สะอาดตลอดเวลา ที่มีการบริการ (4) การบริการแก่ผู้ด้อยโอกาส ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยเซ็นรถเงิน สำหรับผู้พิการด้วย ฉะนั้นในประเด็นนี้ก็จะส่งผลไปถึงการเตรียมบุคคลากรให้เพียงพอเช่นกัน ในด้านของสถานที่ ที่จอดรถ และควรมีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบการจราจรให้รถสามารถวิ่งเข้า-ออก สะดวก

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในจังหวัดอื่น เพื่อที่จะได้ ทราบว่าพื้นที่ที่ต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานแตกต่างกันน้อยเพียงใด เพื่อใช้เป็น ข้อมูลนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาแบบเจาะลึกในแต่ละด้านของการบริการ เพื่อนำข้อมูลมา เสนอแนะ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของหน่วยงานงานภาครัฐ ต่อไป

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยแบบประเมินผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึก และผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปสู่การพัฒนาโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ที่เหมาะสมต่อไป

3.2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยเพื่อที่จะได้ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค หรือสาเหตุ ต่างๆ ในการดำเนินการ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาพัฒนา คุณภาพการบริการ ได้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ โรจนกูร (2550) “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองธนาคารออมสิน สาขาสบตุ๋ย”
การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- กาญจนา เคนทวย (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน
อำเภอและกิ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- กระมล ทองธรรมชาติ,และคณะ (2554) การปกครองและการเมืองไทย โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
กุลชน ชนาพงศธร (2530) *แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร สารมวลดชน
กองวิชาการ กรมการปกครอง (2548) การให้บริการประชาชนงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ
วารสารข้าราชการปีที่ 42
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน (2551) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
ไทย (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555) ค้นคืนวันที่ 11 มีนาคม 2556 จาก
<http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf>
- จรัส สุวรรณมาลา (2539) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ
กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- จินตนา บุญยงการ (2539) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพมหานคร: ฟอร์แมทพรีนติ้ง
- ชนันพร บัวมาศ (2550) “คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เทพศักดิ์ บุญขรัตนพันธุ์ (2553) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์
ในการให้บริการสาธารณะ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และ
หลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5 หน้า 226-227 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ

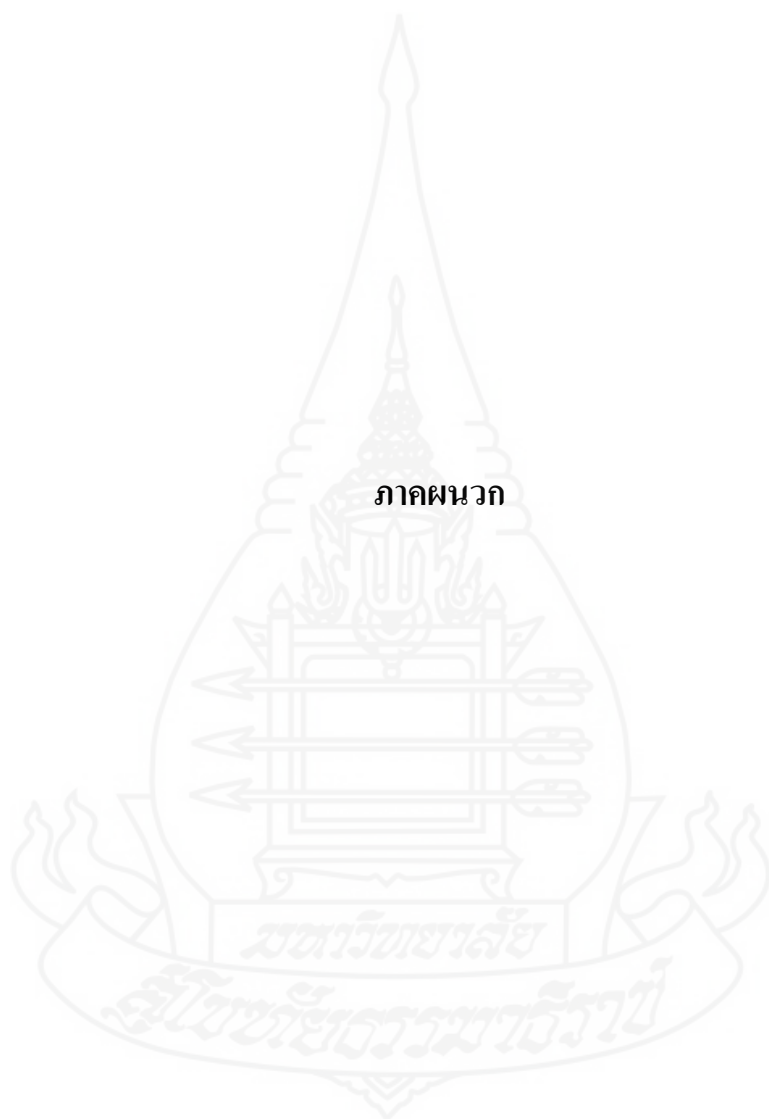
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) “การประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดอุดรธานี”
การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัย เชียงใหม่
- บรรจง มาสขาว (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) คุณภาพการบริการ วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน
- ประยูร กาญจนกุล. (2549) “หลักการบริหารงานบุคคล” กรุงเทพมหานคร: โอเดียนส โตร์ _____ . (2542) กฎหมายปกครอง กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ _____ มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕
- ป๋นรศ มาลากุล ณ อยุธยา (2551) การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์กร และการสร้าง องค์กรที่เรียนรู้. วารสารสถาบันพระปกเกล้า
- พนิดดา กลมเกลียว (2551) “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล ตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
- เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550) “คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ภัทรวดี อุตภิระ (2544) “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มีชัย แพงมาพรม (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 . พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2539

- วีรพร ขงหนู (2551) “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”
รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วัลลภา หนูน้อย (2554) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาพญา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เวชพันธ์ พิมพ์สิน (2554) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาห้วย อำเภอโพธาราม จังหวัดนครปฐม ” ภาคนิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) “การบริหารการตลาดยุคใหม่” กรุงเทพมหานคร :ธีระฟิล์ม
สมิต สัจฉกร (2546) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร วิทยุชน
สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, ม.ป.ป.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.). (2543). การบริหารกิจการบ้านเมืองและ
สังคมที่ดี (Good Governance) รายงานประจำปี 2541-2543 . กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- _____ (2542) คู่มือการปฏิบัติงานตาม โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ พ.ศ. 2542
กรมการปกครอง พิมพ์ครั้งที่ 4 โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน กรมการปกครอง,2554
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ; ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและ
การแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ : 6 - 19)
- _____ .(2553) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร
- _____ .(2547) คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ

- สมชาย ไชว์พันธ์ (2541) การสนองตอบความต้องการของชุมชนโดยรัฐ: กรณีศึกษา การจัดหน่วย
บริการอำเภอเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร กรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- อินทราพร จันท์ทิพย์ (2551) “คุณภาพบริการของหอพักนักศึกษาในกำกับ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อุทัยวรรณ อ้นขาว (2551) “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองสงขลา”
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. ชื่อ – นามสกุล นายชนิดย์ชัย เทือกสุบรรณ
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า)

2. ชื่อ – นามสกุล นางศิธร เดชะ
ตำแหน่งหน้าที่การงาน เจ้าหน้าที่ปกครอง
สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย พ.ศ. 2553
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2556
ศิลปศาสตรบัณฑิต (มนุษยศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2545

3. ชื่อ – นามสกุล นายธีรพร ปริญากร
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประกอบธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ
สถานที่ทำงาน ห้องเสื้อปริญากร ถนนราษฎร์ยินดี ตำบลหน้าเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม**เรื่อง**

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการออกหน่วยบริการตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทั้ง 3 ส่วน

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ และขอรับรองว่าคำตอบในแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพราะจะวิเคราะห์และนำเสนอผลเป็นภาพรวม ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ในหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ทุกข้อ

1). เพศของท่าน

1. ชาย

2. หญิง

2). อายุของท่าน

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

มากกว่า 50 ปี และ ตำบลที่ท่านอยู่ปัจจุบัน

.....

3). ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษาตอนต้น

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย

5. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

6. ระดับปริญญาหรือเทียบเท่า

7. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

8. อื่น ๆ.....

4). อาชีพของท่าน

1. เกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่ ทำสวน)

2. กสิกรรม (ประมง สัตว์น้ำ)

3. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

4. รับจ้างทั่วไป / กรรมกร

5. ไม่ได้ทำงาน /ว่างงาน

6. อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่
ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและ/หรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1) ท่านทราบจากที่ใดว่าจังหวัดกระบี่ได้ออกหน่วยบริการในพื้นที่อำเภอลำทับ

- () 1. จากการประชาสัมพันธ์ของอำเภอ
- () 2. จาก กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน(ผช.ผญบ.,สารวัตรกำนัน)
- () 3. จากการบอกเล่าของเพื่อนบ้าน
- () 4. ไม่ทราบมาก่อน มาพบหน่วยบริการโดยบังเอิญด้วยตนเอง
- () 4. อื่น ๆ ระบุ.....

2) ท่านเคยได้ใช้บริการของจังหวัดกระบี่เคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับมาก่อนหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย

3) ท่านเคยได้รับฟังการบรรยายหรือการประชุมชี้แจงเรื่องต่างๆ จากหน่วยบริการจังหวัดกระบี่เคลื่อนที่เกี่ยวกับกิจกรรมของส่วนราชการอำเภอบ้างหรือไม่

- () 1. เคยรับฟัง () 2. ไม่เคยฟังการประชุมชี้แจง
-

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว เหมาะสม				
2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน				
3. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน				
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ				
5. ท่านเห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่มีความจำเป็นต้องจัดต่อไปเรื่อย ๆ				
6. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วจากหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่				
7. ท่านเห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางไปรับบริการ				
8. ท่านเห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย				
9. ท่านเห็นว่าการจัดหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่เป็นประโยชน์สำหรับท่าน หรือช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของท่านได้				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่เหมาะสมรวมทั้งช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี				
11. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
12. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม				
13. ความสุภาพเป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
15. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ				
16. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ				
17. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน				
18. มีการทำงานเป็นทีมช่วยแก้ไขเมื่อเวลามีปัญหา				
19. มีความตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่				
20. สถานที่ที่มีบริเวณจอดรถเพียงพอ สะดวก สบาย				
21. สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการ				
22. สถานที่ที่มีที่นั่งรอคอยให้บริการ สะดวกและเพียงพอกับผู้ที่มาขอรับบริการ				
23. สถานที่ออกหน่วยมีห้องน้ำเพียงพอ				
24. สถานที่ออกหน่วยมีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ				
25. สถานที่ออกหน่วยมีเอกสาร แผ่นพับ บริการเพียงพอ				
26. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับแสดงความคิดเห็น				
27. มีการประสานงานในการประชาสัมพันธ์การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ทำให้ประชาชนทราบได้ทั่วถึง				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่				
28. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ				
29. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
30. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ				

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการออกหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2) จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

.....

.....

.....

.....

ขอความกรุณาจากท่านตรวจสอบอีกครั้งว่าได้ตอบในทุกข้อแล้ว ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ
 ในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจินตนา จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ
วัน เดือน ปีเกิด	06 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกระบี่
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (แขนง การจัดการทั่วไปบริหารทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏภูเก็ต
สถานที่ทำงาน	-
ตำแหน่ง	-

