

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์**
**RESIDENTS' SATISFACTION WITH SOCIAL SOLIDARITY BASE SERVICES AT
HOUSEHOLD REGISTRATION DIVISION OF RATANA BURI DISTRICT OFFICE,
SURIN PROVINCE**

พระขวัญชัย ถาวโร (เชี่ยวชาญ)

PHRAKHWANCHAI THAVARO (CHIAOCHARN)

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 364 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.72-0.96 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตาด้านปิยวาจา และ ด้านอัตถจริยา 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรแก้ไขปัญหาให้ประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับทุกคนควรแสดงความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการทุกระดับ และควรขยายพื้นที่ในการจอดรถของผู้มาติดต่อกับฝ่ายทะเบียน

คำสำคัญ: 1.ความพึงพอใจ 2.ประชาชน 3.การให้บริการ 4.หลักสังคหวัตถุ 4 ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

ABSTRACT

This research serves the purposes: 1) to study residents' satisfaction with office staffs' services following Buddhism's social solidarity at Household Registration Division of Surin province's Ratanaburi district office , 2) to compare the former's satisfaction with the latter' services based on its social solidarity at Household Registration Division to variables of the former's genders, ages and educational levels, and 3) to study suggestions as guides for developing the latter's services following its social solidarity. The sampling groups comprise 364 residents aged below 31 years, whose domiciles are in the authorized area of its Ratanaburi district. The research instrument is five-rating scale questionnaires, having the power of discrimination for each question between 0.72 and 0.96, and the reliability of the entire questions at 0.84. The statistics for data analyses incorporate percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA).

Out comes of research findings: 1) Residents' satisfaction with office staffs' services following Buddhism's social solidarity at Household Registration Division of Surin province's Ratanaburi district office has been comprehensively rated 'high' in four aspects. In terms of an individual one ranked in descending orders of means, they include:dana, samanata; piyavaca; and atthaciya. 2) The comparative results has beenfound that variables of their genders has shown no significant differences in their opinions on their satisfaction with office staffs' services following its social solidarity at Household Registration Division of Surin province's Ratanaburi district; whereas variables of their ages and educational levels have proved otherwise, with the statistical significance level at .05. 3) Suggestions Suggestions regarding residents 'satisfaction with office staffs'services following Buddhism's social solidarity at Household Registration Division of Surin province's Ratanaburi district office here, indescending order of first three frequencies. Firstly, should fix the problem of people with the proper courtesy. Secondly,should sever all levels of the service recipients friendly,Finally,should expand the area of parking for the service recipients.

Keywords: 1. SATISFACTION 2. RESIDENTS 3.SOCIAL SOLIDARITY BASE SERVICES 4. HOUSEHOLD REGISTRATION DIVISION OF RATANA BURI DISTRICT OFFICE

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กองงานวิจัยและประเมินผล, กรมการปกครอง 2533, หน้า 7) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการ ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย 12 ตำบล 163 หมู่บ้านเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของอำเภอในฐานะที่เป็นอำเภอสุดท้ายทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดสุรินทร์เป็นประตูสู่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี จึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะทั้งในด้านการพัฒนาองค์กรโครงสร้างอำนาจหน้าที่ระบบงานกระบวนการการทำงานคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสมรรถภาพของข้าราชการวัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่นได้ฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนงานหนึ่งของอำเภอรัตนบุรี โดยแบ่งงานออกเป็น 3 งาน คืองานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชนมีนโยบายการบริการด้านต่างๆ ที่กระจายอยู่ในแต่ละงานของฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี รวมไว้ในสถานที่เดียวกันในรูปแบบของศูนย์กลางให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของฝ่ายทะเบียนที่ว่าอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ตั้งอยู่ในเมืองประชาชนที่ไปติดต่อราชการมากส่วนใหญ่จะไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียน เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การทำบัตรประชาชนการแจ้งเกิด การแจ้งตาย ย้ายที่อยู่ (กองการทะเบียน, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2536, หน้า 25) ตลอดจนประชาชนนอกพื้นที่ที่มารับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน อำเภอรัตนบุรี ในปัจจุบันก็อยู่ในระดับดี แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งอาจติดขัดและมีปัญหาอยู่บ้างโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน มีการใช้ศิลปะทางคำพูดที่บางครั้งไม่เหมาะสมกับบริยามารยาทที่แสดงออกในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่อุปการณการให้บริการยังไม่ครบสมบูรณ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการคือการที่องค์กรภาครัฐมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

เป็นหลัก โดยยึดมั่นการให้บริการที่มีคุณภาพและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการรัฐบาลได้กำหนดแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั้งระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของภาคราชการทั้งด้านโครงสร้างกระบวนการและวัฒนธรรมการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมมาตรฐานสากล มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกื้อกูล วัตถุประสงค์ปัญหาและความต้องการของประชาชนได้รับความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน ซึ่งผลจากการวิจัยของสถาบันพระปกเกล้า (2556, หน้า 17) ได้เสนอการให้บริการที่ดี 4 ประการคือ ด้านบริการ, ด้านกระบวนการ, ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ รวมถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ยอมรับนับถือมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายอย่างโดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการหลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550, หน้า 25) ซึ่งมีสาระสัมพันธ์กับการให้บริการที่ดี โดยข้าราชการสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดมีประสิทธิภาพของการบริการได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านฝ่ายทะเบียนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

4.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน

4.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

4.4 ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาาระบบการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งส่วนงานอื่นๆ

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มาติดต่องานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในวันเวลาราชการ ระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ.2557 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 รวมจำนวน 7,000 คน จาก 12 ตำบล 163 หมู่บ้าน (เทียบจากผู้มาติดต่องานทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ของปี พ.ศ. 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่มาติดต่องานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ในวันเวลาราชการ ระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie and D.W. Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 42-47) ได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ประเภท คือแบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ได้พัฒนามาจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแบบสอบถามสำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีจำนวน 364 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน

6. ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

ผลการวิจัยโดยรวม สรุปผลได้ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตาด้านปิยวาจา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอติถจริยา ตามลำดับ

ด้าน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	S.D.	อันดับ	แปลผล
1.	ด้านทาน	3.65	0.83	1	มาก
2.	ด้านปิยวาจา	3.62	0.82	3	มาก
3.	ด้านอัฏฐจริยา	3.60	0.84	4	มาก
4.	สมานัตตตา	3.63	0.83	2	มาก
	รวม	3.63	0.83	-	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทาน ($\bar{X}=3.65$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X}=3.63$) ด้านปิยวาจา ($\bar{X}=3.61$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอัฏฐจริยา ($\bar{X}=3.61$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

ผลการวิจัย พบว่ามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ที่สำคัญดังนี้

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนในด้านทาน มีความถี่มาก ได้แก่ ควรขยายพื้นที่ในการจอดรถของผู้ที่มาติดต่อกับฝ่ายทะเบียน และควรจัดหาสถานที่การให้บริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการเพิ่มขึ้นอีก

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนในด้านปิยวาจา มีความถี่มาก ได้แก่ บุคลากรของฝ่ายทะเบียน ควรปรับการใช้คำพูดกับประชาชนผู้มารับบริการให้สมอบต้นเสมอปลาย และความถามประชาชนผู้มารับ

บริการเพราะบางคนอ่านหนังสือไม่ออก

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนในด้านอัตถจริยา มีความถี่มาก ได้แก่ บุคลากรฝ่ายทะเบียนควรแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มาติดต่องานด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับทุกคน และควรเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนให้มากกว่านี้

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนในด้านสมานัตตตา มีความถี่มาก ได้แก่ บุคลากรฝ่ายทะเบียนควรแสดงความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการในทุกกระดับ และบุคลากรฝ่ายทะเบียนควรให้เกียรติประชาชนผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

7. อภิปรายผล

ผู้วิจัยจำแนกการอภิปรายผลตามลำดับหัวข้อได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทานด้าน รองลงมาได้แก่ ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านอัตถจริยา) ตามลำดับจะพบว่า ในทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยที่ไม่ต่างกันมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในภาพรวมทั้งสี่ด้าน ตามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ อาจเห็นว่าในแต่ละด้านมีการบริหารจัดการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์อันดีและมีความอ่อนน้อมถ่อมตน พร้อมทั้งจะให้การบริการ และผู้บริหารมีการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบธรรม อยู่ในพื้นฐานของศีลธรรมจริยธรรม มีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสมหรือชำนาญการในด้านการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์** (2554, หน้า บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือ ด้านทาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีการปรับวิสัยทัศน์ในด้านการให้บริการในเรื่องต่างๆเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างคุ้มค่า และมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสมหรือชำนาญการในด้านการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยกว่าทุกด้านคือ ด้านอัตถจริยา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ยังมีบางส่วนที่ต้องแก้ไข เช่น เจ้าหน้าที่อาจให้การช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการอย่างไม่ทั่วถึง และเจ้าหน้าที่อาจติดตามงานหลังการให้บริการไม่ทัน ปัญหาอาจเกิดจากจำนวนบุคคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของของ **รภัสสา พานิกุล** (2553, บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านอัตถจริยา

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยกระดับการให้บริการในด้านทาน ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน ในระดับมากที่สุดต่อไป

ด้านปิยวาจา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านปิยวาจาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยกระดับการให้บริการในด้านปิยวาจา ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา ในระดับมากที่สุดต่อไป

ด้านอัตถจริยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยกระดับการให้บริการในด้านอัตถจริยา ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา ในระดับมากที่สุดต่อไป

ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ด้านสมานัตตตา โดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้น ฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรรักษาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยกระดับการให้บริการในด้านสมานัตตตา ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในระดับมากที่สุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถศึกษาให้ครบทุกแง่มุมได้ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจได้วิจัยต่อยอดจากการวิจัยเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านอัตถจริยามีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยาของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

2) จากผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายทะเบียนได้จัดช่องทางบริการสำหรับคนพิการมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อคำถาม ดังนั้นควรวิจัยการพัฒนาการให้บริการคนพิการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

3) ควรวิจัย ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

9. บรรณานุกรม

เอกสารปฐมภูมิ

กรมการศาสนา. (2525). กระทรวงศึกษาธิการ. พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับหลวง พุทธศักราช 2525. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา.

เอกสารทุติยภูมิ

1. หนังสือทั่วไป

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2541). คู่มือการบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2551). โครงสร้างการแบ่งงานภายใน. กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กองการทะเบียนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2536). คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอกิ่งอำเภอและท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กองงานวิจัยและประเมินผล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2533). เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กัลยวานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติมาปริสดีติก. (2553). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์.

กุลธรรณางพศธร. (2550). บริหารงานบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชริณีเดชจินดา. (2556). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัลลขิง.

ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2553). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แพรววิทยา.

ทวีพงษ์ หินคำ. (2551). ทฤษฎีความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เทพวัลย์ สุชาติ. (2553). ทฤษฎีความพึงพอใจในมิติของสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฐานมีเดีย เน็ตเวิร์ค.

2. วิทยานิพนธ์

จันทร์จิต สิงห์ลือ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ตามแนวสังคหวัด 4 อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นรินทร์ อิศระโยธิน. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามตามแนวสังคหวัด 4 อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย). (2544). แนวคิดและวิธีการขัดเกลาสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพุทธศาสนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาปรัชญา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺปนฺโน. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัด 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระยุทธิภูมิ ธรรมธโร. (2553). การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัด 4 ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนาแกจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มณีนุช ไพรดี. (2553). การนำหลักสังคหวัด 4 ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทพรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รภัสสา พานิกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัด 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ราชนันท์ ธงชัย. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัด 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สมหมาย บัวจันทร์. (2551). การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาปรัชญา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

10. คำขอบคุณ

ผู้วิจัยในฐานะที่ได้เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้เล็งเห็นความสำคัญและปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ จึงสนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องนี้และสำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือหลายๆ ฝ่ายอาทิเช่น ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและ ผศ. ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตลอดจนเพื่อนสหธรรมิก และแรงสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว นักศึกษารุ่นพี่ที่เป็นกำลังใจคอยให้ความช่วยเหลือเป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนงานด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณและขออนุโมทนาขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยเรื่องนี้จะอำนวยคุณประโยชน์แก่ฝ่ายทะเบียนอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ และผู้สนใจพอสมควร