ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF THE OFFICERS IN CHAI BURI ADMINISTRATIVE OFFICE, SURAT THANI PROVINCE

ศศิธร เดชะ
ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พระสุริยา สุริโย (คงคาไหว)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานีของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 250 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ t - test F - test และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการให้ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการด้านมาตรฐานการบริการ คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

The objectives of this thematic paper were as follows:- 1) To study the contentment of people who has to build the serves of an officer district victory city office. 2) To compare the contentment of people who have to build the serve of an officer district victory city office. 3) To study the suggestions concerning problem and resolution in serve of an officer district victory city office Surat Thani. The population were people uses to serve district victory city office Surat Thani at the number of 250 persons, sample size by Krejcie and Morgan's table, got the sample at the number of 150 persons. The instrument for data collection was questionnaire, both closed and open end, data analysis by package computer program, statistical analysis was carried out by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test and LSD (Least Significant Difference).

The results founds that:

The contentment of people who has to build the alms serves of an officer , district victory city office Surat Thani by including were at high level, identified in terms of sexes, ages, occupations found that by including were at high level, when considered in each aspects found that the aspect personnel officer was the highest average and followed up the aspect standard serve side news information side and the aspect the choice of people was the lowest average.

The comparative results the contentment least the comparison of people follows, side place contentment of ages were different as statistical significance at . 001, occupations were different as statistical significance at . 01, but occupations were not different as statistical significance at .05.

The suggestions concerning problems, the problems and resolution of the requirement gives district victory city office Surat Thani, manage standard serve

side, be, place side and the environment in the serve most, next, be, standard side of the serve, and personnel side works to service.
Keywords: Satisfaction, Services, Surat Thani Province

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันในสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ได้ผลักดันให้เกิดลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางโลกาภิวัฒน์ และด้านระบบเทคโนโลยีที่มี ความก้าวหน้า รวมถึงข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางด้านการ ค้าของโลก และเศรษฐกิจเสรี ที่มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าอย่างไร้พรมแดน ทางด้านเศรษฐกิจที่มีการนำหน้าการเมือง ภาคเอกชนมีการนำหน้าภาครัฐและนับวันภาคเอกชนมีบทบาทสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่องค์กรของรัฐถูกมองว่าการบริหารงานหรือว่าการให้บริการต่าง ๆ ที่ล้าหลัง เชื่องช้าและขาดประสิทธิภาพ และที่สำคัญคือ ข้าราชการ และพนักงานของรัฐ ขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการและสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลสะท้อนออกมาเป็นระยะ ๆ และมีการร้องเรียนเข้าสู่ส่วนกลางเป็นจำนวนมาก จากหลายๆปัญหาและจากหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ระบบราชการต้องมีการพัฒนาในการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้ประชาชนมั่นใจและประทับใจกับการบริการในการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, 2537)

ด้วยเหตุที่อำเภอเป็นสัญลักษณ์ของสาธารณชนในระบบท้องถิ่นในระดับอำเภอ และตำบล ซึ่งเป็นสถานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และยังเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการให้บริการและดูแลการบริหารระบบราชการในความรู้สึกของประชาชนจึงมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีที่มีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ในฐานะที่อำเภอเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและการบริหารงานการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานสำนักทะเบียนและบัตร งานปกครอง งานอำนวยความเป็นธรรม งานความมั่นคง ซึ่งอำเภอเป็นหน่วยงานที่เป็นที่พึงพิงและเป็นความหวังในการช่วยเหลือของประชาชน ในการปัดเป่าปัญหาความเดือดร้อน การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน และเมื่อประชาชนมีปัญหาหรือข้อขัดข้องใด ๆ สามารถที่จะให้คำชี้แจง แนะนำ ปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการบริหารราชการระดับส่วนภูมิภาค ซึ่งมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจด้านการให้บริการ ในฝ่ายต่าง ๆ แก่ประชาชน

ซึ่งการเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน/ชุมชน และระดับพื้นที่ ตลอดจนกระบวนการทำงานทั้งระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ดีของประชาชนให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องศึกษาและมีการปรับปรุงระบบงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำไปสู่การบริหารงานและการให้บริการที่ดีที่สุดในระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและระดับภาพรวมของอำเภอในอนาคตด้วย ตามวิสัยทัศน์ของอำเภอ “อำเภอยุคใหม่ บริการรวดเร็ว ทันสมัย และประทับใจ” และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลกระทรวง ทบวง กรม ในการเป็นแนวทางส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (อิระวัชร์ จันทรประเสริฐ, 2539)

ยุคปัจจุบันได้มีการร่วมกันรณรงค์สำหรับการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยคำว่า “อำเภอยิ้ม” ซึ่งในแต่ละเดือนอำเภอจะดำเนินการจัดให้มีโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ และได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคเอกชนต่าง ๆ ในการออกให้บริการเคลื่อนที่ในตำบลและหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี จากหน่วยงานของโรงพยาบาลชัยบุรี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชัยบุรี มีการออกหน่วยบริการตรวจรักษาพยาบาลฟรี ทางด้านสำนักงานเกษตรอำเภอชัยบุรี ออกหน่วยบริการให้ความรู้แก่ เกษตรกรในการประกอบอาชีพทางด้านการเกษตร สร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ว่าการอำเภอชัยบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีดังนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่วันที่ 1 - 30 เมษายน 2559 จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test ค่า F - test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 เพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน65 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 รองลงมากลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 47คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และกลุ่ม20-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67

1.3 จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง / ลูกจ้างจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 รองลงมาค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00, เกษตรกรรม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 และข้าราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก เพศหญิง พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อายุ 20-30 ปี อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อายุ 20-30 ปี พบว่า ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง อายุ 31-40 ปี พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อาชีพเกษตรกรรม, รับจ้าง/ลูกจ้าง, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อาชีพเกษตรกรรม พบว่า ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก และด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง พบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อาชีพข้าราชการพบว่า ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ และด้านมาตรฐานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมกิจกรรมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบ้านเชี่ยวหลานจำกัด อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน

พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประชาชนได้เสนอแนะปัญหาต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้าและต่อเนื่อง ไม่มีช่วงหยุดพักเที่ยง การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ตรงตามบัตรคิวก่อน หลังยังไม่มีความชัดเจน

2. ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบว่าต้องนำหลักฐาน เอกสารอะไรบ้างมาประกอบการติดต่อราชการ มีการให้บริการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

3. ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อหรือป้ายบอกตำแหน่งไม่ชัดเจน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีน้ำใจบริการจนเสร็จ แม้เวลาล่วงเลยไป

4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ได้แก่ ห้องสุขาสำหรับผู้มารับบริการไม่สะอาดและเพียงพอ มีที่นั่งสำหรับรอคิวบริการไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

5. ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก ได้แก่ ไม่มีการจัดให้มีตู้รับความคิดเห็น ไม่มีการทำแบบสอบถามถามความคิดเห็น

ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ ได้แก่ ควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ควรมีการจัดทำข้อมูล เอกสาร ป้าย แผ่นพับ หรือเอกสารอย่างอื่นที่เป็นการประชาสัมพันธ์

2. ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการจัดระบบและลดขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ได้แก่ ควรจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำประชาชนในการติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และความสะอาดของห้องน้ำ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้คอยบริการให้กับผู้มาใช้บริการตามจุดต่าง ๆ

5. ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก ได้แก่ ควรเพิ่มตู้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ประชาชนได้,ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญๆ ที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการและด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอชัยบุรีมีความพึงพอใจมาก แต่ในบางด้านอาจต้องมีการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ทันกับสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์

แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2542)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ พบว่า

1) ด้านมาตรฐานของการบริการ พบว่า เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่บริการในด้านการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการ และการให้บริการอย่างก้าวหน้าและต่อเนื่องไม่มีช่วงหยุดพักเที่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชฐ สุดเดือน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้าน คือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือการถอนโอกรรมสิทธิ์และอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน (พิเชฐ สุดเดือน, 2544)

2) ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่บริการให้เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของเอกสาร วิธี ขั้นตอน ค่าธรรมเนียม รวมถึงหลักฐานต่าง ๆ ในการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบว่าต้องนำหลักฐานเอกสารอะไรบ้าง มาประกอบการติดต่อราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคู่ความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งประสิทธิภาพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหนาที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นระดับรายด้าน 6 ด้าน พบว่าทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ดานการให้บริการอย่างสุจริตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ดำเนินการให้บริการอ ย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ตามด้วยด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของคู่ความต่อกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เช่น การส่งเสริมประสิทธิภาพมืออาชีพ รายได้ระดับการศึกษาและประเภทของคู่ความ

3) ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่บริการให้เจ้าหน้าที่มีการติดป้ายชื่อและตำแหน่งอย่างชัดเจน สามารถเรียกชื่อเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน และเมื่อมีปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำปรึกษาให้เข้าใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ อรวรรณ เมฆทัศน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านวิชาการ เรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจมาก คือ การจัดบรรยายในชั้นเรียนช่วยเพิ่มความรู้วามเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่ยากกให้ง่ายขึ้น การเตรียมความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน และเอกสารตำราเรียนในห้องสมุดสามารถค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฟังการถ่ายทอดคำบรรยายทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสวัสดิการ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ การบริการตรวจรักษาสุขภาพประจำปี การเข้าพบอาจารย์เพื่อปรึกษาปัญหาส่วนตัว อุปกรณ์กีฬาทุกประเภทมีไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษายืมไปใช้และตึกอนามัยมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจค่อนข้างน้อย สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ซุ้มอ่านหนังสือมีเสียงดังอึกทึกรบกวนสมาธิ ซุ้มอ่านหนังสือและโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารไม่เพียงพอ โรงอาหารและภาชนะสำหรับรับประทานอาหารไม่ถูกสุขอนามัย ห้องเรียนอากาศไม่ถ่ายเทและร้อนอบอ้าว และห้องสุขามีกลิ่นเหม็น และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เรียนภาวการณ์ทำงาน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาที่เรียนส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการเพียงด้านเดียว และการรับทราบข้อมูลข่าวสารส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจใน 2 ด้าน คือ ด้านวิชาการและด้านอาคารสถานที่ (อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543)

4) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ โดยรวม ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัด สุราษฎร์ธานี มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่บริการในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ ซึ่งควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องการรักษาความสะอาด ทั้งในบริเวณสถานที่ทำงาน ห้องน้ำและบริเวณโดยรอบอาคาร ให้ถูกสุขลักษณะ และจัดตารางการทำความสะอาด มีผู้รับผิดชอบชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายด้วยชุดสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ คำพา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ในปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหา

อุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าที ทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจ ในเรื่อง การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น (นิพนธ์ คำพา, 2518)

5) ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่บริการมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในแต่ละหมู่บ้าน/ตำบล เพื่อความสะดวกต่อประชาชน และมีการทำแบบสอบถามถามความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรศักดิ์ ชำนาญ ได้แก่ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลบางส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรปรับปรุงด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ โดยเร่งสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรลดเงื่อนไขการขอรับบริการให้น้อยลง ควรเพิ่มป้าย เพื่อบอกขั้นตอนต่าง ๆ มีการประชมสัมพันธ์ในขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และควรนำอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการ (จิรศักดิ์ ชำนาญ, 2543)

สรุป

อำเภอเป็นสัญลักษณ์ของสาธารณชนในระบบท้องถิ่นในระดับอำเภอ และตำบล ซึ่งเป็นสถานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และยังเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการให้บริการและดูแลการบริหารระบบราชการในความรู้สึกของประชาชนจึงมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีที่มีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ในฐานะที่อำเภอเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและการบริหารงานการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานสำนักทะเบียนและบัตร งานปกครอง งานอำนวยความเป็นธรรม งานความมั่นคง ซึ่งอำเภอเป็นหน่วยงานที่เป็นที่พึงพิงและเป็นความหวังในการช่วยเหลือของประชาชน ในการปัดเป่าปัญหาความเดือดร้อน การ

บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน และเมื่อประชาชนมีปัญหาหรือข้อขัดข้องใด ๆ สามารถที่จะให้คำชี้แจง แนะนำ ปรึกษาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางการบริหารราชการระดับส่วนภูมิภาค ซึ่งมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขเพื่อสร้างความประทับใจด้านการให้บริการ ในฝ่ายต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งการเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน/ชุมชน และระดับพื้นที่ ตลอดจนกระบวนการทำงานทั้งระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ดีของประชาชนให้ได้มากที่สุด ยุคปัจจุบันได้มีการร่วมกันรณรงค์สำหรับการให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยคำว่า “อำเภอยิ้ม” ซึ่งในแต่ละเดือนอำเภอจะดำเนินการจัดให้มีโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ เพื่อพบปะประชาชนและให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ และได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคเอกชนต่าง ๆ ในการออกให้บริการเคลื่อนที่ในตำบลและหมู่บ้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรีสร้างความประทับใจให้กับประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความต้องการให้ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดำเนินการด้านมาตรฐานการบริการ คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ซึ่งหากทางคณะผู้บริหารที่ว่าการอำเภอชัยบุรี นำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ด้านมาตรฐานของการบริการ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษาระดับมาตรฐาน

นี้ไว้และส่งเสริมโดย การสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการ และการให้บริการอย่างก้าวหน้าและต่อเนื่องไม่มีช่วงหยุดพักเที่ยงเพิ่มมากขึ้น

ด้านข้อมูลข่าวสารและระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมโดยการให้เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของเอกสาร วิธี ขั้นตอน ค่าธรรมเนียม รวมถึงหลักฐานต่าง ๆ ในการรับบริการและเจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบว่าต้องนำหลักฐานเอกสารอะไรบ้าง มาประกอบการติดต่อราชการเพิ่มมากขึ้น

ด้านบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมโดยการให้เจ้าหน้าที่มีการติดป้ายชื่อและตำแหน่งอย่างชัดเจน สามารถเรียกชื่อเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน และเมื่อมีปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำปรึกษาให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมโดยทำการรักษาทำความสะอาดของสถานที่ให้มีความสะอาดมากขึ้น สะดวกสบาย ซึ่งควรจะมีการพัฒนาในเรื่องการรักษาความสะอาด ทั้งในบริเวณสถานที่ทำงาน ห้องน้ำและบริเวณโดยรอบอาคาร ให้ถูกสุขลักษณะ และจัดตารางการทำความสะอาด มีผู้รับผิดชอบชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายด้วยชุดสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

ด้านการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือและทางเลือก ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้และส่งเสริมโดยควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในแต่ละหมู่บ้าน/ตำบล เพื่อความสะดวกต่อประชาชน และมีการทำแบบสอบถามถามความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการของที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ. ใน *รายงานการวิจัย* . สำนักคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

จิรศักดิ์ ชำนาญ. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง. ใน *รายงานการวิจัย ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.* สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิพนธ์ คำพา. (2518). ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ. ใน *วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิเชฐ สุดเดือน. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ: ศึกษากรณีสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง. ใน *รายงานการวิจัย ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.* สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ. (2537). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารประชาชนของกระทรวงมหาดไทย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษร.

อรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน *ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม* . มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิระวัชร์ จันทรประเสริฐ. (2539). ยุทธศาสตร์เชิงรุกเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่หมู่บ้าน : กรณีศึกษาศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน. ใน *เอกสารวิจัยส่วนบุคคล.* กองนิคมสร้างตนเอง กรมประชาสงเคราะห์.