



การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

สรไกร คำแก่น

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



## ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์      การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน  
อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

เสนอโดย              สรไกร คำแก่น

สาขาวิชา              รัฐประศาสนศาสตร์    วิชาเอก การจัดการโครงการ  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์    ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ  
ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ สุกจิต นิมิตกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

..... รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์  
(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูทนรพาล)

วันที่ ..... 18 ..... เดือน ..... ๒๕๕๖ ..... พ.ศ. 2555

หัวข้อสารนิพนธ์	การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	สร ไกร คำแก่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามโครงการอำเภอยิ้ม ในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษา ปัญหาอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาวจังหวัด เชียงราย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 300 คนและ จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จำนวน 7 คน โดยใช้ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. สมรสแล้ว มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท ส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัด เชียงราย มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป และมาใช้บริการงานบัตรประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการหรือพนักงานผู้ ให้บริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท และส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงาน ที่อื่นมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 57.10

การศึกษากิจการดำเนินงานของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ตามโครงการอำเภอยิ้ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ให้ระดับการบรรลุผลการดำเนินงาน การให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากร และด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักทะเบียน บรรลุผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภออ้อมในส่วนของสำนัก  
ทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ความไม่  
พอใจเพียงของทรัพยากร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภออ้อม โดยเฉพาะ  
ความไม่พอใจเพียงของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนใน  
สำนักทะเบียน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพพร้อม ในการ  
ให้บริการตามโครงการอำเภออ้อม

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโครงการอำเภออ้อมไปปฏิบัติในส่วนของ  
สำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ  
รองลงมาคือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของ  
หน่วยงานราชการนั้น จำเป็นต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอน จึงมีความล่าช้าใน  
การจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการต้องการใช้งาน อีกทั้งประชาชนต้องติดต่อและใช้บริการกับ  
หน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการให้บริการยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่ปัญหายังไม่ถูก  
แก้ไข ดังนั้นปัญหาเรื่องการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงเป็นปัญหาที่สำนัก  
ทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบมากที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้ 1) การดำเนินการ  
ให้บริการประชาชนผู้รับบริการในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายบรรลุผล  
ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ และระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความ  
คิดเห็นการให้บริการตามโครงการอำเภออ้อมในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัด  
เชียงรายแตกต่างกัน 3) ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายตามโครงการอำเภออ้อมไปปฏิบัติในส่วน  
ของสำนักทะเบียนที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ  
ประสิทธิภาพในการทำงาน และจำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานผลจากการศึกษาเป็นไปตาม  
สมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการ  
ขาดแคลนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ควรจะ  
จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่และ  
เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับความต้องการของ  
ผู้รับบริการด้วย เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ อีกประการหนึ่งควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการ  
ถ่ายโอนภารกิจ ของงานสำนักทะเบียนอำเภอ ไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ องค์การ  
บริหารส่วนตำบล เพื่อเอื้อต่อการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ท่านได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่มีคุณค่าในการจัดทำรายงาน วิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คณาจารย์ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ ชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำ และนายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน สำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย รวมถึงประชาชนผู้มารับบริการในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาวทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และเสียเวลาในการให้ตอบคำถามในการสัมภาษณ์และ ตอบแบบสอบถามข้อมูลจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มสมบูรณ์

ความสำเร็จและความภาคภูมิใจอันเกิดจากสารนิพนธ์นี้ เป็นผลมาจากกำลังใจที่ได้รับ จากครอบครัวอันเป็นที่รัก คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องทุกคน ที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือผู้วิจัยมา โดยตลอด จนบรรลุผลสำเร็จตามความตั้งใจ

สรไกร คำแก่น



## สารบัญ

## หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานการศึกษา.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ.....	17
2.3 โครงการอำเภอยิ้ม.....	21
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	34
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	37
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. ผลการศึกษา.....	39
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้ม.....	40
ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นส่วนของประชาชน	
ที่เป็นผู้รับบริการ	
1.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	40
1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อ.....	44
โครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงราย	
1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	47
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	56
ผู้ปฏิบัติงานโครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย	
2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน.....	56
2.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ.....	59
2.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ.....	60
5. สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	63
5.2 อภิปรายผล.....	66
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	74
ประวัติผู้เขียน.....	85

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	40
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียน .....	44
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน.....	45
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	46
4.5 สรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย.....	47
4.6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามเพศ.....	48
4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามอายุ.....	49
4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการให้บริการตามโครงการ อำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ของผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	54



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน.....	56
4.11 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ (3 อันดับแรก).....	60



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....

34



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปีพุทธศักราช 2545 ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ ดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 มาตรา3/1 ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานและได้กำหนดเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นบริการประชาชนเชิงรุกและบริการร่วมมือเป้าประสงค์หลักคือ

- 1.) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
- 2.) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
- 3.) ยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์มาตรฐานสากล (High Performance)
- 4.) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดย เปิดระบบราชการ

สู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตย(Democratic Governance) (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ , 2548 : 1) กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน จากการปฏิรูประบบราชการนโยบายเชิงรุกของกระทรวงมหาดไทย ด้านการบริการจะมีการมุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยนำเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชนควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีกรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักที่สำคัญในการนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ไปขยายผลในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายไม่ว่าเรื่องสุขหรือทุกข์ ดังวิสัยทัศน์ “ กรมการปกครองมุ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน โดยบูรณาการการ

ทำงานในระดับพื้นที่ เพื่อให้สังคมร่มเย็นเป็นสุข สมานฉันท์ สงบเรียบร้อย และมั่นคงภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข” ด้วยภารกิจ พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอทั่วประเทศให้ทำงานตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงนำนโยบายที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมาปฏิบัติ โดยได้เข้าร่วมดำเนินการ โครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม กับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานในระดับอำเภอ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางของการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ.2545 โดยคัดเลือกระบบงานบริการประชาชนในความรับผิดชอบของกรมการปกครองจำนวน 6 ระบบงาน และได้นำไปทดลองใช้ให้บริการประชาชนในอำเภอนำร่องจำนวน 13 อำเภอ โดยในระยะแรกได้เปิดให้บริการประชาชนใน 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบการแจ้งความ เอกสารหายของฝ่ายปกครองและระบบการขออนุญาตใช้เสียงประกอบกับคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบให้ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รับโครงการนี้จากสำนักงาน ก.พ.ร. ไปขยายผลการดำเนินโครงการแผนงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอ (กรมการปกครอง,2548:2)

โครงการอำเภอยิ้ม เกิดจากแนวคิดการพัฒนาระบบบริหารราชการรูปแบบใหม่ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมุ่งพัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีความหลากหลาย เป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรมการปกครอง,2551 : ระบบออนไลน์) อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย แบ่งการปกครองออกเป็น 5 ตำบล 62 หมู่บ้านประกอบด้วยเทศบาลตำบล 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5 แห่ง มีพื้นที่ประมาณ 220 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 31,268 คน 8,439 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2554) อยู่ห่างจากตัวจังหวัดเชียงรายไปทางทิศใต้ 24 กิโลเมตร อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เข้าร่วมโครงการอำเภอยิ้ม โดยเฉพาะในสำนักทะเบียนบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้บริการประชาชนตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2546 มีประชาชนมาใช้บริการรวมทั้งสิ้น 34,800 ราย เฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,400 คน หรือวันละ 80 คน โดยจำแนกการให้ บริการงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานบัตรประชาชน จำนวน 14,000 ราย หรือ 1,200 คน/เดือน
2. งานทะเบียนราษฎร จำนวน 12,625 ราย หรือ 1,090 คน/เดือน

3. งานทะเบียนทั่วไป จำนวน 4,800 ราย หรือ 490 คน/เดือน

4. การคัดกรอง/ตรวจสอบประวัติ จำนวน 4,275 ราย หรือ 420 คน/เดือน

และมีการให้บริการประชาชนให้มีความพึงพอใจทั้งทางด้านกายภาพ โดยปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกสำนักทะเบียน ให้ดูกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีบริการเครื่องดื่ม มีมุมรับแขก มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีทีวีให้ชม ประกอบด้วยการต้อนรับที่เป็นกันเองและเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการรวดเร็ว ทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ อีกทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติพร้อมอักษรวิ่ง เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ทำให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้บริการตามลำดับก่อนหลังไม่มีการลัดคิว ให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยพยายามลดขั้นตอนต่างๆ ในการบริการให้สั้นลงและใช้หลักฐานประกอบการพิจารณาตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ให้น้อยที่สุด เพื่อลดภาระความยุ่งยากให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนบริการประชาชนด้วยจิตสำนึกบริการ (Service Mind) รวดเร็ว และยิ้มแย้ม พร้อมบริการประชาชนจากการนำโครงการอำเภอยิ้มมาปฏิบัติและได้ผลเป็นที่ยอมรับจนมีการขยายผลการดำเนินการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ กรมการปกครองจึงได้จัดให้มีโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สำนักทะเบียนต่างๆ ทั่วประเทศได้มีการแข่งขันเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริหารงาน และการบริการด้านทะเบียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นตลอดจนเป็นขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษา ผลการดำเนินงาน โครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554 ถึงผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาโครงการต่อไป

## 1.2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตาม โครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำ โครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

### 1.3. สมมติฐานในการศึกษา

1.3.1 การดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย บรรลุผลในระดับมาก

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ และระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

1.3.3 ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายตามโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในส่วนของสำนักทะเบียนที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงาน และจำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงาน

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงผลในการดำเนินงานตามโครงการอำเภอยิ้มในอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในส่วนบริการของสำนักทะเบียน

1.4.2 ทราบปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินโครงการอำเภอยิ้ม

1.4.3 เพื่อประกอบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาโครงการอำเภอยิ้มในอำเภอต่อไป

### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้ ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา พื้นที่ ดังนี้

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาประเมินผลโครงการอำเภอยิ้ม ในอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยได้ใช้ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่มีนักวิชาการ หน่วยงานของรัฐองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้ศึกษาไว้แล้ว ประกอบการศึกษาโดยการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะในส่วนงานทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

#### 1.5.2. ขอบเขตพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียน เฉพาะอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554

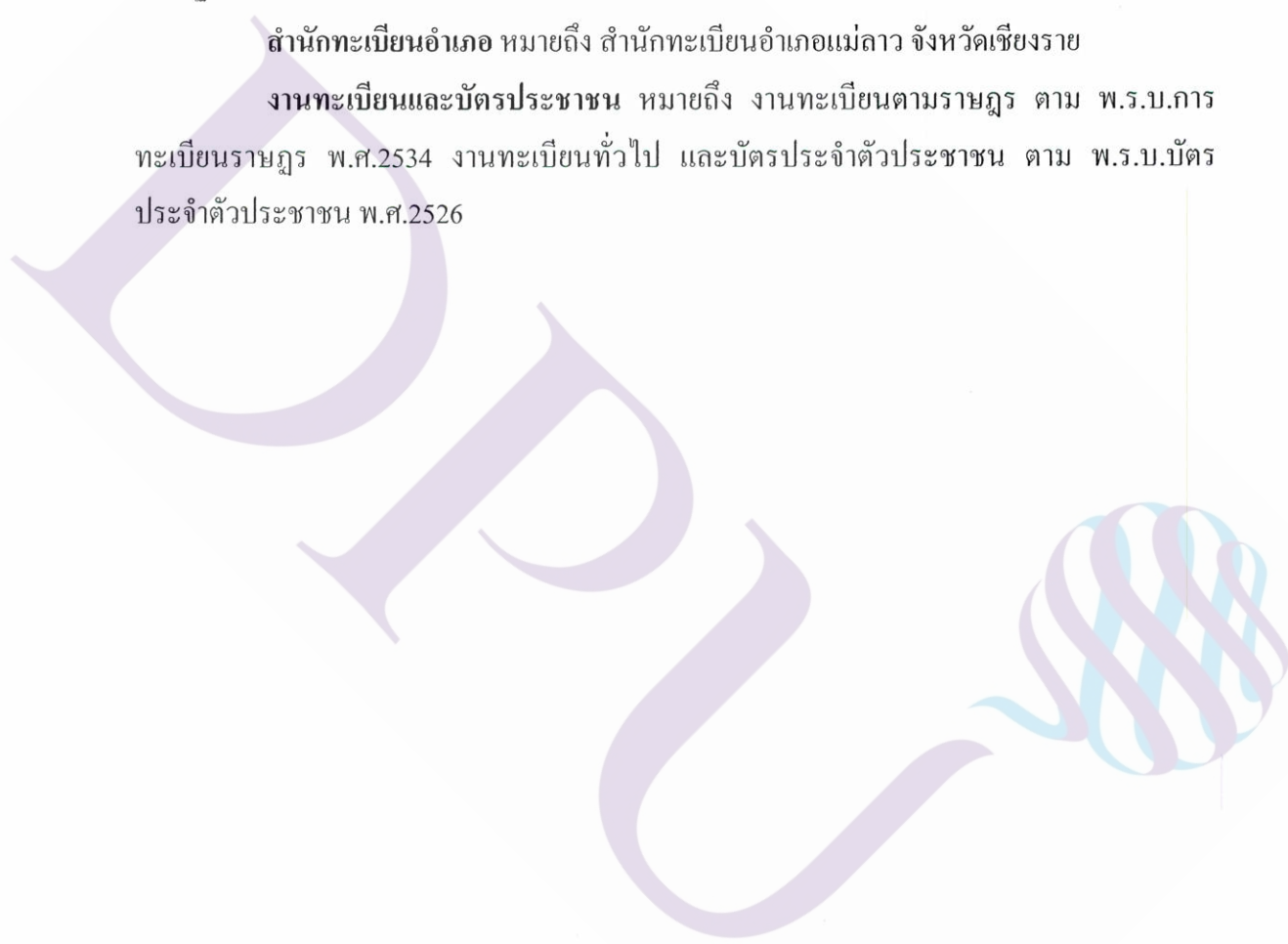
## 1.6. นิยามศัพท์ทั่วไป

**โครงการอำเภอยิ้ม** หมายถึง โครงการที่พัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีความหลากหลาย เป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับ บริการ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยจิตสำนึกบริการ

**ประสิทธิผล** หมายถึง ผลการดำเนินงานตามกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ หรือสถานการณ์ที่สังเกตได้กับวัตถุประสงค์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ไป ที่เป็นมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้

**สำนักทะเบียนอำเภอ** หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

**งานทะเบียนและบัตรประชาชน** หมายถึง งานทะเบียนตามราษฎร ตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 งานทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2526



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย แนวคิดและทฤษฎีที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

- 2.1. แนวความคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ
- 2.3. โครงการอำเภอยิ้ม
- 2.4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

##### ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นการศึกษาว่าองค์กร บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถกระตุ้น และนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดไปใช้ปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงไร วรเดช จันทรศร (2540 : 193) กล่าวถึง การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลตามนโยบายที่ได้ตั้งเป้าไว้ เป็นการแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือสภาพแวดล้อมความจริงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อที่จะศึกษาบทเรียนพัฒนาแนวทางและสร้างกลยุทธ์ เพื่อที่จะปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติให้ดีขึ้น และเพื่อที่จะทำการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จบาร์แดช (Bardach) (อ้างถึงใน ชันยวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2546: 175) มองการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเหมือนเกมการต่อสู้โดยนิยามว่า “กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการของกลยุทธ์เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในอันที่จะได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของพวกตน ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวอาจไปกันได้หรือไม่ก็ได้กับเป้าหมายตามอาณัติของนโยบาย” สุกชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542 : 166) ได้ให้ข้อสังเกต



ไว้ ดังนั้นนักวิชาการส่วนใหญ่มักเห็นพ้องต้องการในประเด็นที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการ นั่นคือมีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นตอนในการดำเนินกิจการ ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นชั่วคราวแล้วเลือนหายไป ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำเป็นบางครั้ง แต่เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องทำอย่างไม่หยุดแต่ละขั้นมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลาและประเด็นที่สอง คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย นั่นคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นตอนนโยบายทั้งหมด โดยเป็นขั้นตอนที่สืบเนื่องมาจากการกำหนดนโยบาย

### ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วเรช จันทรศร (อ้างถึงใน พัลลรินทร์ ภูกิจ, 2546: 11) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบาย และโครงการไปปฏิบัติ โดยได้นำเสนอตัวแบบ (Model) หรือแนวทางการศึกษารวม 6 ตัวแบบ ดังนี้

1. ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบดังกล่าวนี้เน้นที่ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนและการควบคุมผลงาน (Planning and Controlling System) กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจะต้องกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมายในการปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมทั้งทำการมอบหมายงานแก่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สร้างระบบในการวัดผลการดำเนินงาน การให้รางวัลตอบแทน และการลงโทษที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้จะเป็ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบนี้เน้นที่ขีดความสามารถภายใน (Internal Capacity) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารนโยบายว่ามีจุดอ่อนและจุดแข็งในด้านต่างๆ หรือไม่อย่างไร เช่น โครงสร้างองค์กร บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่หน่วยงานที่มีสมรรถนะภายในค่อนข้างสูงจะมีโอกาสที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ในทางตรงกันข้ามหน่วยงานที่มีสมรรถนะภายในค่อนข้างต่ำจะส่งผลทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จน้อย

3. ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) ตัวแบบนี้เน้นที่พฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและการสร้างความผูกพันยอมรับกัน โดยมองว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติคือการทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ

4. ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucracy Process Model) ตัวแบบนี้มองว่าการใช้อำนาจดุลยพินิจ (Discretion) ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (Street Level Bureaucrat) หรือ สมาชิกขององค์การทุกคนมีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจควบคุมได้ จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการนำเอานโยบายมาแปลงสู่ภาคปฏิบัติในฐานะเป็นงานประจำของตน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวอาจเพิกเฉยในการปฏิบัติหรืออาจจะใช้อำนาจดุลยพินิจของตนตัดสินใจในลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อตัวนโยบาย ตัวแบบนี้ความล้มเหลวมักเกิดจากผู้กำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรซึ่งอาจเป็นข้าราชการหรือประชาชนผู้มีส่วนร่วม จำเป็นที่จะพัฒนามาจากเบื้องล่างโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจสภาพความเป็นจริงและพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ อย่างแจ่มชัด

5. ตัวแบบในทางการเมือง (Political Model) เป็นตัวแบบที่เน้นความสามารถในการเจรจาต่อรองและการประนีประนอมของบุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเวทีนโยบายนั้นทั้งนี้บุคคลฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับตัวนโยบายจะเข้ามาใช้อิทธิพลของตนเอง เพื่อสร้างเงื่อนไขต่อรองให้มีการปฏิบัติตามนโยบายในลักษณะที่จะทำให้ตนเองได้รับผลประโยชน์มากขึ้นหรือเสียประโยชน์น้อยที่สุด ไม่ว่าจะป็นรูปของการใช้ความสามารถเพื่ออ้างเหตุผลความชอบธรรมการโฆษณาชวนเชื่อ การสร้างพลังมวลชนเพื่อก่อให้เกิดแรงกดดัน เป็นต้น ดังนั้นความสามารถในการเจรจาต่อรองประนีประนอมแสวงหาแรงสนับสนุนจากภายนอกในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย

6. ตัวแบบทั่วไป (General Model) เป็นตัวแบบที่มองว่าปัจจัยที่ทำให้การนำเอานโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จนั้นมีอยู่หลายประการ อาทิเช่น ชีตสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายความชัดเจนของตัวนโยบายและกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร การให้ความร่วมมือสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกดังกล่าวนี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติไม่มากนักน้อยปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานว่าจะสามารถทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายเพียงใด ซึ่งความสามารถนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรกิจกรรมเชิงคุณภาพบุคลากร ภาวะผู้นำ ความสำคัญของหน่วยงาน และภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั่วไปความร่วมมือสนับสนุนของบุคลากร ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรเองซึ่งจะมีมากหรือน้อย ความภักดีของบุคลากรต่อองค์การผลประโยชน์ส่วนตัว และความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิม

## ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn (1975:4) (อ้างถึงใน พัลลรินทร์ ภูกิจ, 2546:13) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหรือตัวแปรสำคัญ 6 ประการ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติและมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ของนโยบายมีลักษณะสำคัญโดยทั่วไป ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของนโยบาย สิ่งแรกที่สำคัญที่สุดคือ การแบ่งแยกให้ชัดเจนว่า วัตถุประสงค์ที่กำหนดในนโยบายมีอะไรบ้าง ทั้งนี้เนื่องจากวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการแปลงนโยบายไปปฏิบัติ

2. ทรัพยากรนโยบาย หมายถึง งบประมาณและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่จะเป็นตัวเร่งให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแปลงนโยบายทั่วไปทรัพยากรที่มักเป็นปัญหา คือ งบประมาณ

3. การสื่อสาร และการทำให้ปฏิบัติตามนโยบายระหว่างองค์กรต่างๆ การสื่อสารต้องถูกต้องรวดเร็ว ต่อเนื่อง และไม่มีกีดขวางสื่อสารระหว่างกัน นอกจากนั้นภายในหน่วยงานเดียวกันการสื่อสารก็ต้องมีประสิทธิภาพด้วย การแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ หากหน่วยงานต่างๆ มีกลไกและขั้นตอนที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานสามารถเพิ่มความเป็นไปได้ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องและส่งเสริมวัตถุประสงค์ของนโยบาย

4. คุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- 4.1 จำนวนบุคลากรและความสามารถของบุคลากร
- 4.2 ระดับของการควบคุมตามลำดับชั้นบังคับบัญชาหน่วยงานย่อยๆ
- 4.3 ทรัพยากรทางการเงิน
- 4.4 ความสำคัญของหน่วยงาน
- 4.5 ระดับของการสื่อสารแบบเปิดรวมถึงการติดต่ออย่างเสรีระหว่างบุคลากรระดับเดียวกันและต่างระดับกัน
- 4.6 สายสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5. สภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง คำถามที่ควรพิจารณาหาคำตอบให้ได้เมื่อต้องการแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติบรรลุผล

- 5.1 ทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่
- 5.2 การแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติจะก่อให้เกิดผลกระทบอะไรบ้าง  
นโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ

5.3 ประชาชนในพื้นที่ดำเนินการมีความเห็นอย่างไรต่อการแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ

5.4 ผู้นำในพื้นที่ดำเนินการเห็นด้วยหรือคัดค้าน

5.5 ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นิยมชมชอบพรรคการเมืองใด และพรรคนั้นมีความเห็นในเรื่องนี้อย่างไร

5.6 กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ มีการเคลื่อนไหวสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างไร

6. คุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ ควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้นๆ และต้องมีทักษะทางการเมืองด้วยและต้องไม่มีความขัดแย้งกับค่านิยมพื้นฐาน

### ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ลักษณะปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติที่เด่นชัดจะมีปัญหาต่างๆ รวม 5 ด้านหลักด้วยกัน ซึ่งได้แก่ ปัญหาทางด้านสมรรถนะ ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และปัญหาทางด้านความสนับสนุนและความผูกพันขององค์กรหรือบุคคลที่สำคัญ (Key Actors)

#### 1. ปัญหาทางด้านสมรรถนะ

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่ว่าจะนโยบายนั้นจะเป็นประเภทใดก็ตามอาจกล่าวได้ว่า โดยส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถในการดำเนินการ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้น ได้มากน้อยแค่ไหนเพียงใด ดังนั้นปัญหาหลักด้านหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงได้แก่ ปัญหาทางด้านสมรรถนะ ปัญหาในลักษณะดังกล่าวจะมีมากน้อยเพียงใด ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยอีกหลาย ๆ ประการ นับตั้งแต่ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านเงินทุน ปัจจัยทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทางด้านวิชาการหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้น

1) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาด้านสมรรถนะ จะมีมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ เงื่อนไขประการแรก นโยบายที่จะถูกนำไปปฏิบัตินั้น ต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใด และต้องการบุคลากรที่คุณสมบัติอย่างไร เงื่อนไขประการที่สอง บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นมีอยู่แล้วในระบบราชการหรือไม่ หากมีอยู่แล้ว บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือความตั้งใจที่จะมาร่วมเป็นผู้ปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่ เงื่อนไขประการที่สาม หากมีบุคลากรที่ต้องการเหล่านั้น อยู่ในระบบราชการหรือไม่พอหน่วยงานที่

รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะสามารถหาบุคลากรจากภาคเอกชนได้หรือไม่จะมีความสามารถหรือวิธีการดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นให้ปฏิบัติงานในนโยบาย หรือโครงการ ได้อย่างไร

2) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินทุน ปัญหาด้านสมรรถนะจะมีมากขึ้น หากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติถูกจำกัดโดยเงื่อนไขของการใช้เงินทุน ซึ่งข้อจำกัดในการใช้เงินทุนมีมาก หรือมีระเบียบข้อบังคับไว้มาก จนขาดความยืดหยุ่นก็จะเป็นการบั่นทอนสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติมากขึ้นเท่านั้น ในประการสำคัญ หากหน่วยปฏิบัติมีความต้องการที่จะใช้เงินเพิ่มมากขึ้นกว่าที่กำหนดไว้เป็นไปได้หรือไม่ เพียงใดที่รัฐบาลหรือหน่วยงานจากส่วนกลางจะสามารถให้การตอบสนองได้ทันต่อเวลาหรือทันทั่วถึง หากไม่สามารถตอบสนองได้ความล่าช้าในการปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้น และอาจจะมีผลถึงความล้มเหลว ในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนรวมได้

3) ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทางด้านวิชาการหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในนโยบาย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะทวีมากขึ้น ถ้าหากหน่วยที่รับผิดชอบไม่ได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอหรือทันต่อเวลาในบางกรณี กรณีปฏิบัติตามนโยบายนั้น มีลักษณะที่ต้องใช้วิชาการหรือเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากยิ่งขึ้น ถ้าหากผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในเรื่องนี้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยง กับปัจจัยทางด้านบุคลากรโดยตรง ดังที่ได้ระบุมาแล้ว ฉะนั้น ในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่าปัญหาทางด้านสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติจะมีมากขึ้น หากหน่วยนั้นขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิชาการหรือเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้อาจจะส่งผลทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

## 2. ปัญหาทางการควบคุม

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยส่วนหนึ่ง ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุม ซึ่งหมายถึงความสามารถในการวัดความก้าวหน้าหรือผลการปฏิบัติของนโยบาย แผนงานหรือโครงการ มีผลงานเป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเพิ่มมากขึ้น ถ้าหากว่าผู้รับผิดชอบในนโยบายนั้น ขาดความสามารถที่จะทำการวัดผลหรือควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติ ปัญหาทางการควบคุมจะมีมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆ หลายประการ เงื่อนไขประการแรก ขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายว่าจะสามารถแปลงนโยบายนั้นๆ ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของนโยบายเพียงใด เงื่อนไขประการที่สอง

ขึ้นอยู่กับว่ากิจกรรมของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพียงใด เงื่อนไขประการที่สาม ขึ้นอยู่กับกรณีที่หน่วยปฏิบัติจะมีการกำหนดภารกิจ ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานรวม แผนงาน หรือโครงการนั้นเพียงใด เงื่อนไขทั้งสามประการนี้ จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความสามารถในการควบคุม หรือการวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของนโยบายได้ และในขณะเดียวกันก็จะมีผลโดยตรงต่อปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

### 3. ปัญหาทางด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ไม่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบาย จะมีความสามารถในการควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติภายใต้ระบบการวัดและติดตามผลที่สมบูรณ์เพียงใดก็ตาม การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จไม่ได้ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งความร่วมมือจากสมาชิกทั้งหมดในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติในอีกนัยหนึ่ง ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือ หรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนโยบายนั้น ๆ

### 4. ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาหลักอีกด้านหนึ่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็คือ ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาถึงปัญหาทางด้านนี้กล่าวได้ว่า เป็นการก้าวล้าไปจากขอบข่ายของปัญหาทางด้านสมรรถนะ ปัญหาทางการควบคุมและปัญหาทางด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของสมาชิก หรือหน่วยปฏิบัติในองค์กรไปสู่ขอบข่ายของปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ที่อาจจะเป็นผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้วยเช่นกันการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ ถือว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมทางการเมือง ซึ่งเน้นการเผชิญหน้าการแสวงหาความสนับสนุน การเจรจาต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรหรือผลประโยชน์ระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติภายใต้ความเข้าใจข้างต้น ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งเกิดจากเรื่องของอำนาจและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติกับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือปัจจัยย่อยหลาย ๆ ประการ นับตั้งแต่

1) ลักษณะของการติดต่อและความสัมพันธ์ที่หน่วยปฏิบัติมีกับหน่วยงานที่ควบคุมนโยบายดังกล่าว

2) ระดับความจำเป็นที่หน่วยปฏิบัติ จะต้องแสวงหาความร่วมมือ พึ่งพาหรือทำความตกลงกับหน่วยงานหลักอื่น ๆ และ

3) ระดับของความเป็นไปได้ที่เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยจะสามารถทำงานร่วมกัน

##### 5. ปัญหาทางด้านความสนับสนุนและความผูกพันขององค์กรหรือบุคคลสำคัญ

นโยบายใดก็ตามถ้าหากปราศจากเสียง ซึ่งความสนับสนุนและความผูกพันขององค์กรหรือบุคคลสำคัญแล้ว ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้นได้ในบางกรณีปัญหาดังกล่าวอาจถูกถามส่งผล ไปถึงความล้มเหลวของนโยบายนั้นโดยตรงก็ได้ โดยนัยดังกล่าวความสนับสนุนและความผูกพันขององค์กรหรือบุคคลสำคัญ ซึ่งได้แก่ กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง ตลอดจนสื่อมวลชน เป็นอาทิ จึงมีความสำคัญอย่างมาก องค์กรหรือบุคคลสำคัญดังกล่าวอาจให้ความสนับสนุนทางการเงิน เมือง เงินทุน เงินงบประมาณ ตลอดจนสร้างอุปสรรคต่อต้านตะลึงงัน หรือคัดค้าน ได้ตลอดเวลาอย่างน้อยแตกต่างกันไปตามภาวะอำนาจและสถานการณ์กล่าวให้เด่นชัดขึ้น ความยากลำบากของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

**ประการแรก** ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยราชการที่รับผิดชอบ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น กับฝ่ายการเมืองและฝ่ายบริหารหรือไม่ บ่อยครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อนโยบายมักจะเปลี่ยนแปลงไป การขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงมักเป็นเงื่อนไขที่นำมาซึ่งอุปสรรคของนโยบายนั้นไม่มากนักน้อย ซึ่งถ้านักการเมืองหรือฝ่ายบริหารผู้ใดมีอำนาจทางการเมืองสูงพอที่จะมีอิทธิพลต่อนโยบายก็จำเป็นต้องระวังและตระหนักไว้เป็นอย่างมาก

**ประการที่สอง** กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นมีความเข้าใจ ตลอดจนสูญเสียผลประโยชน์ในนโยบายนั้นเพียงใด ในบางกรณี การสูญเสียประโยชน์และการขาดความเข้าใจ ในนโยบายอย่างเพียงพออาจนำมา ซึ่งปัญหาหรือทำให้กลุ่มเหล่านั้นทำการต่อต้านคัดค้านนโยบายได้

**ประการที่สาม** เงื่อนไขของระดับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในนโยบายกับสื่อมวลชนก็มีความสำคัญอย่างมาก หากขาดซึ่งความสัมพันธ์หรือความเข้าใจอันดี สื่อมวลชนก็อาจจะใช้อิทธิพลของตนที่มีอยู่โจมตี หรือทำลายความน่าเชื่อถือของนโยบายเสียก็ได้

**ประการที่สี่** บุคคลสำคัญในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติให้ความสนับสนุนในนโยบายเพียงใดจากประสบการณ์ ในประเทศไทยโครงการวางแผนครอบครัวที่ดำเนินอยู่ในต่างจังหวัดบางจังหวัด ในระยะแรกไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนเท่าที่ควร เพราะประชาชนเหล่านั้นยังมีความเชื่อหรือความเข้าใจว่า การวางแผนครอบครัวหรือการคุมกำเนิดเป็นบาป บางครั้ง

ผู้บริหาร โครงการก็จำเป็นต้องอาศัยบุคคลสำคัญในท้องถิ่นนั้น ซึ่งได้แก่ ภิกษุ (เจ้าอาวาสในท้องถิ่นนั้น) ทำการเทศน์ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชน ในภาพรวมจึงถือได้ว่าเงื่อนไข ความสนับสนุน และความผูกพันขององค์กร หรือบุคคลสำคัญมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จ และความล้มเหลว ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (ศิริพงษ์ ตดาวัดย์ ณ อุทยา, 2542 : 169 – 176)

### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ**

การนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น ถือเป็นขั้นตอนสำคัญ ที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาในสังคมบรรลุผล หรือช่วยให้เป้าหมายของการสร้างสภาพการณ์ ที่พึงประสงค์ในสังคมของรัฐบาลบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นขั้นตอนดังกล่าวนี้จึงมีความสำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ จากการศึกษาผลงาน ของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ ลิจิต ธีรเวคิน (2535) ดวงดาวยังสามารถ (2537) ศุภชัย ยาวะประภาส (2545) และวรเดช จันทรศร (2540) (อ้างใน เกษร สายฝัน, 2548) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จนั้น จะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความร่วมมือระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติความเข้าใจในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของนโยบายของหน่วยปฏิบัติ ลักษณะของหน่วยปฏิบัติความพอเพียงของทรัพยากรที่ได้รับ และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### **1. ความร่วมมือระหว่างผู้กำหนดนโยบายและ ผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติ**

ในการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น สามารถวัดได้จากระดับความร่วมมือที่ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติ มีต่อผู้ออกคำสั่ง หรือผู้มอบหมายนโยบาย ถ้าระดับความร่วมมือมีสูง โอกาสที่นโยบายจะถูกนำไปปฏิบัติ ให้ประสบความสำเร็จก็มีสูงตามไปด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากหน่วยปฏิบัติให้ความร่วมมือต่อผู้มอบหมายนโยบายน้อย โอกาสที่นโยบายจะถูกนำไปปฏิบัติและประสบความสำเร็จก็มีสูง

#### **2. ความเข้าใจในเนื้อหา และวัตถุประสงค์ ของนโยบายของหน่วยปฏิบัติ**

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ปัจจัยข้อนี้เป็นปัจจัยสำคัญ เพราะการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ได้ หากหน่วยปฏิบัติไม่เข้าใจถึงเนื้อหาสาระ และวัตถุประสงค์ของนโยบายอย่างถ่องแท้ สำหรับปัจจัยในเรื่องวัตถุประสงค์นี้ ผู้กำหนดนโยบายจำเป็นต้องพิจารณาให้วัตถุประสงค์ของนโยบายทุกข้อสอดคล้อง และสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย ในการชี้แจงให้หน่วยปฏิบัติราชการทราบควรชี้แจงให้กระจ่างชัดโดยอาจจะเรียกประชุมหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องมารับฟังนโยบาย และเปิดโอกาสให้หน่วยปฏิบัติได้มีโอกาสซักถามก่อนที่จะลงมือปฏิบัติและใน



กระบวนการของการปฏิบัตินั้น หากหน่วยปฏิบัติมีปัญหาหรือไม่แน่ใจใดๆ ควรจะสอบถามหน่วยงานที่มอบหมายนโยบายทันที

### 3. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ลักษณะของหน่วยงานนั้นก็มีความสำคัญเพราะการมอบหมายนโยบายสำคัญให้แก่หน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาใหม่ มักจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน นโยบายที่ประสบความสำเร็จนั้นมักจะเป็นนโยบายที่มอบหมาย ให้แก่หน่วยงานที่มีอยู่แล้วและสนับสนุนนโยบายนั้นๆ รวมทั้งมีทรัพยากรพร้อมอยู่แล้ว

### 4. ความพอเพียงของทรัพยากร

ในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นสิ่งสำคัญก็คือต้องมีการใช้ทรัพยากร ทั้งคนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งอาคารสถานที่สำหรับเรื่องบุคลากร หรือกำลังคนนั้นก็มีเงื่อนไขที่น่าพิจารณาได้แก่ เงื่อนไขประการแรก นโยบายที่จะถูกนำไปปฏิบัตินั้นต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใดและมีคุณสมบัติอย่างไร เงื่อนไขประการที่สอง บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นมีอยู่ในระบบราชการหรือไม่ หากมีอยู่แล้วบุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นได้หรือไม่บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือความตั้งใจที่จะมาร่วมเป็นผู้ปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่สำหรับหน่วยราชการที่มีบุคลากรเหล่านั้นอยู่ ยินดีที่จะให้บุคลากรเหล่านั้นมาเป็นผู้ร่วมปฏิบัติตามนโยบายนั้น หรือไม่ เงื่อนไขประการที่สาม หากไม่มีบุคลากรเหล่านั้นในหน่วยราชการ หน่วยงานฯ จะไปหาที่ไหน หากจากภาคเอกชนได้หรือไม่ จะมีวิธีการดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นอย่างไร ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น หากบุคลากรที่เราต้องการนั้นมีอยู่ไม่เพียงพอในระบบราชการ หรือบุคลากรไม่มีความพร้อมหรือเต็มใจที่จะเข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบายนั้น และหากบุคลากรกระจัดกระจายกันอยู่ตามส่วนราชการต่างๆ หลายๆ หน่วย ก็อาจจะเกิดปัญหาความไม่เต็มใจของหน่วยงานต้นสังกัด ที่จะให้ข้าราชการในสังกัดมาร่วมดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวในระบบราชการไทยนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชนบท มักประสบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรมาก เพราะบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมักจะสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในส่วนกลางมากกว่าจะไปปฏิบัติงานตามท้องที่ชนบท ทั้งนี้เพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าถ้าหากปฏิบัติงานที่อยู่ท้องที่ชนบทสำหรับเงื่อนไขประการที่สาม หากการปฏิบัติตามนโยบายนั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรจากภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ปัญหาคือเราจะได้บุคลากรดังกล่าวมายากมาก และในทางปฏิบัติก็คือ หน่วยราชการย่อมมีข้อติดขัดในเรื่องกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ในการจ่ายค่าตอบแทน อันจะเป็นอุปสรรคต่อความสามารถในการดึงดูดบุคลากร

จากภาคเอกชนให้เข้ามาร่วมปฏิบัติงานในนโยบายนั้นได้ตามที่ความต้องการและต่อเนื่อง ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ในภาพรวมจะส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และต่อความสำเร็จของนโยบายโดยรวม

สำหรับปัจจัยทางด้านงบประมาณนั้น หากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติถูกจำกัดเงื่อนไขของการใช้งบประมาณ จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหา มากขึ้น เช่น ข้อจำกัดเรื่องเงื่อนไขของการใช้เงิน หรือมีระเบียบบังคับเกี่ยวกับการใช้เงินมากมายจนขาด ความยืดหยุ่น ก็จะเป็นตัวบั่นทอนสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติมากขึ้น นอกจากนี้ในกรณีที่การนำ นโยบายไปปฏิบัติจำเป็น จะต้องได้รับการสนับสนุนทางการเงินอย่างมาก แต่รัฐบาลไม่อาจหา เงินมาสนับสนุนได้ หรือทำได้ล่าช้าก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาได้เช่นเดียวกับปัญหาเรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทางด้านวิทยาการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในนโยบาย หากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้รับการสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวอย่างเพียงพอหรือทันเวลาก็อาจจะทำให้การ ปฏิบัติงาน เกิดปัญหาในบางกรณีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในเรื่องนี้เราเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านบุคลากรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

#### 5. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นหากมีจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาก และหน่วยงาน เหล่านั้นมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน บางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านการประสานงาน จนทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีปัญหาได้ นอกจากนี้ในเรื่องของจำนวนมากน้อยของจุดตัดสินใจ ถ้าหากจุดตัดสินใจมีมาก ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ก็จะมีมากขึ้นด้วยสำหรับปัจจัย ลักษณะ ความสัมพันธ์ดั้งเดิมระหว่างหน่วยงาน ที่ร่วมกันปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายจะมีส่วน สำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย ถ้ามีความร่วมมือกันอย่างดีมาก่อนในอดีต จะส่งผลให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปด้วยดี หากในอดีตเคยมีความขัดแย้งกันมาก่อน ก็จะทำให้ ไปสู่ปัญหาในการปฏิบัติได้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้ปัจจัยหลายประการที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของศุภชัย ยาวะประภาส (2545) มาใช้ในการศึกษาได้แก่

1. ลักษณะของนโยบาย
2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย
3. ความเป็นไปได้ทางการเมือง
4. ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี
5. ความพอเพียงของทรัพยากร

6. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ
7. ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ
8. กลไกภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ

ความหมายของการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการมีแนวความคิดที่สำคัญดังนี้

กมล ส่วงวัฒนา (2531: 49) ให้ความหมายการประเมินผลโครงการ เป็นงานขั้นตอนหนึ่งของการบริหารโครงการ เมื่อได้มีการดำเนินงานตามโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะต้องให้ความสนใจที่จะมีการติดตามและประเมินผลโครงการ

Caral H.Weiss (อ้างถึงใน กมล ส่วงวัฒนา, 2531: 18) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการจะเกี่ยวข้องกับการศึกษา คว้าโครงการหรือแผนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการคืออะไรบ้างเพื่อประโยชน์ในการประเมินผล

Jack Franklin และ Jean A. Trasher (อ้างถึงใน กมล ส่วงวัฒนา, 2531: 18) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการตัดสินใจถึงคุณค่าของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ปฏิบัติจัดทำลงไปและการประเมินผลเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจทางด้านการบริหาร ซึ่งคล้ายคลึงกับการตัดสินใจอื่น ๆ

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2537: 93) กล่าวถึงการประเมินผลโครงการว่าเป็นการหาแนวทางตัดสินใจ (Decision Making) และการประเมินผลโครงการไม่มีเป้าหมาย เพื่อการค้นคว้าสะสมความรู้เพื่อการวิจัยต่อไป แต่จะมุ่งไปสู่การค้นหาลักษณะที่โครงการได้ดำเนินไปแล้ว สิ่งใดที่ควรจะดำเนินต่อไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และค้นหาว่าระหว่างดำเนินโครงการนั้น มีปัญหาใดบ้างที่ควรปรับปรุง เพื่อบรรลุเป้าหมายของโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2527) ให้ความเห็นว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการของการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของโครงการอย่างมีระบบ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาและพิจารณาถึงรายละเอียด วัตถุประสงค์โครงการ
2. การศึกษาความเป็นไปได้ของข้อมูล ซึ่งเป็นการประเมินข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการว่ายังมีความเหมาะสมที่จะใช้ปฏิบัติอยู่หรือไม่และทรัพยากรที่มีอยู่สามารถที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการกระทำกับข้อมูลและทรัพยากร เป็นการวิเคราะห์กระบวนการในการดำเนินโครงการ

4. การวิเคราะห์ การแปลความหมาย และการสรุปผล ผู้ทำการประเมินต้องทำการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มไปในลักษณะใด จะมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ดีขึ้นอย่างไร ความหมายของการประเมินผลโครงการที่นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้พอสรุปได้ว่าการประเมินผลเป็นกระบวนการตัดสินใจในวัตถุประสงค์ของโครงการตั้งไว้ ว่าดำเนินการต่อไปตามวัตถุประสงค์นั้นหรือไม่ และสามารถพิจารณากว้างขวางออกไปอย่างเป็นระบบ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยถึงการค้นหาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามโครงการ

### ประเภทของการประเมินผล

ประเภทของการประเมินผล สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) การประเมินการระบบ (Systems assessment) หมายถึง การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การประเมินความต้องการในการจัดทำโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ก่อนที่จะนำไปใช้เพื่อการดำเนินงานโครงการ วิเคราะห์ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการจัดทำโครงการรวมทั้งการคาดคะเน ผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ การประเมินโครงการประเภทนี้ บางทีเรียกว่า “การประเมินก่อนตกลงใจดำเนินงานโครงการ” (Pre-evaluation หรือ Exants Evaluation)

2) การวางแผนโครงการ (Program planning) หมายถึง การจัดทำโครงการหรือรูปแบบของโครงการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับส่วนประกอบ รายละเอียด และข้อมูลต่างๆ ที่โครงการมีอยู่ การประเมินโครงการประเภทนี้ เป็นการจัดทำโครงการให้พร้อมก่อนการดำเนินงานโครงการหรือการนำโครงการไปปฏิบัตินั่นเอง

3) การนำโครงการไปปฏิบัติ (Program implementation) หมายถึง การประเมินกระบวนการในการดำเนินงานของโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ การประเมินประเภทนี้มีชื่อเรียกต่างกัน เช่น การประเมินขณะปฏิบัติงาน (Operational หรือ On-going Evaluation) หรือเรียกว่า การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) หรืออาจใช้คำว่า การถ่ายทอด (Transactions) การดำเนินงาน เป็นต้น

4) การปรับปรุงโครงการ (Program improvement) หมายถึง การตรวจสอบหาข้อบกพร่องของโครงการ แล้วปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นให้ดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง การประเมินโครงการประเภทนี้ เป็นการประเมินเมื่อโครงการได้เสร็จแล้วสิ้น (Eng-of Project Evaluation) อย่างทันทีทันใดโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อให้โครงการมีผลงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5) การตัดสินใจยอมรับโครงการ (Program Certification) หมายถึง การประเมินผล กระทบต่างๆ หลังจากทีโครงการได้เสร็จสิ้นแล้วว่โครงการที่ดำเนินการไปนั้น ก่อให้เกิดผลต่อ องค์การหรือสังคมอย่างไรบ้าง สมควรที่โครงการนี้จะดำเนินการต่อไป หรือจะต้องสิ้นสุดลงโดย ไม่ต้องทำอีกต่อไป การประเมินโครงการประเภทนี้อาจเรียกว่า “ การประเมินหลังโครงการสิ้นสุด (Ex-posted evaluation หรือ Post project evaluation) ”

#### เกณฑ์ในการประเมินผลโครงการ

William N. Dunn (อ้างถึงใน สมัชชา สายวงศ์, 2548: 17) ได้เสนอเกณฑ์ในการประเมิน โครงการ 6 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การพิจารณาว่าผลของนโยบายนั้นบรรลุตาม วัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับความ พยายามโดยวัดจากคำสั่งงานหรือความพยายาม (Effort) ที่ใช้ไปในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ระดับของประสิทธิผลระดับนั้น โดยประสิทธิภาพเป็นเรื่องของหลักเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งนิยมวัดออกมาในรูปค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน (Monetary Cost) ดังนั้น นโยบายที่มีประสิทธิภาพ คือ นโยบายที่ปฏิบัติได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

3. ความพอใจ (Adequacy) หมายถึง ความพอใจที่นโยบายสามารถตอบสนองความ ต้องการ โดยพิจารณาจากประสิทธิผล เกณฑ์ความพอใจนี้จะบ่งชี้ถึงความหมายที่เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ของนโยบายกับผลของนโยบาย

4. ความเป็นธรรม (Equity) หมายถึง นโยบายที่คำนึงถึงการจัดสรรผลประโยชน์ หรือ การให้บริการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม และคำนึงถึงการประเมินนโยบายในแง่ของความเสมอภาคและ เป็นเกณฑ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับหลักเหตุผลทางด้านกฎหมายและสังคม ซึ่งพาดพิงถึงการกระจาย ผลของนโยบายและความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินการตาม นโยบาย

5. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การที่นโยบายนั้นสนองต่อ ความต้องการความพึงพอใจในคุณค่าของกลุ่มต่างๆ หรือไม่ มากน้อยเพียงไร โดยเฉพาะการ สสนองตอบนั้นตรงตามเป้าหมายของนโยบาย

6. ความเหมาะสม (Appropriation) หมายถึง การพิจารณาถึงหลักเหตุผลในด้านที่ เกี่ยวข้องหลักการหรือสาระของนโยบาย รวมถึงคุณค่าของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความมี เหตุผลสนับสนุนสมมติฐานต่างๆ ของวัตถุประสงค์นั้น ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ในขณะที่เกณฑ์ การประเมินนั้น จะถือว่าวัตถุประสงค์เป็นเรื่องที่ยอมรับแล้วการใช้เกณฑ์ประเมินผลนั้น

ไม่ได้หมายความว่าต้องใช้เกณฑ์ทุกเกณฑ์ในการศึกษาวิจัยแต่ในทางปฏิบัติมักจะเลือกเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเป็นหลัก เพื่อแสดงให้เห็นการประเมินโยบายนั้นให้สำคัญในเรื่องใด ทั้งนี้ อาจจะนำเกณฑ์อื่นบางตัวเข้ามาประกอบในการศึกษาด้วยก็ได้ โดยในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้เกณฑ์ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลลัพธ์ของโครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ต่อการนำไปปฏิบัติว่าผลของการดำเนินงานในปี 2554 บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร และมีปัญหาอุปสรรคอะไร

### ประโยชน์ของการประเมินผล

ผลที่ได้รับจากการประเมินผล จะมีประโยชน์ที่จะนำมาเป็นเครื่องชี้แนวทางในการวางแผน การวางโครงการ และการปฏิบัติงาน เราอาจจะพิจารณาถึงประโยชน์ของการประเมินผลได้ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ทำให้ทราบสถานภาพของการดำเนินงานของโครงการ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของโครงการ อันจะทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา นอกจากนี้ โครงการยังอาจที่จะก่อให้เกิดปัญหาหรือผลกระทบซึ่งเมื่อมีการประเมินผลแล้ว ทำให้ทราบถึงปัญหาอันจะได้มีการแก้ปัญหาหรือวางโครงการในโอกาสต่อไป
3. ช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร เวลา เป็นต้น
4. ช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรให้แก่โครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. การประเมินผลโครงการหนึ่งจะให้ประโยชน์แก่โครงการที่เกี่ยวข้อง โครงการจะดำเนินการในรูปแบบงานหรือแผน ฉะนั้น การประเมินผลจึงไม่เกิดประโยชน์เฉพาะโครงการนั้น แต่ยังเกิดประโยชน์แก่โครงการที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การประเมินในเชิงของแผนงานหรือแผนก็จะต้องใช้ พื้นฐานความรู้จากการประเมินผลโครงการ
6. ทำให้ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบโครงการ มีความมั่นใจในการดำเนินงานในโครงการมากยิ่งขึ้น เพราะได้มีการศึกษาและนำผลที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

### ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผล

การประเมินผลอาจจะประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผล ผู้บริหารอาจพอใจกับผลงานของโครงการในรูปวัตถุ การก่อสร้างต่าง ๆ โดยไม่สนใจถึงการใช้ประโยชน์ของโครงการจึงไม่ได้จัดทำกรประเมินผลหรือถ้าจะมีการประเมินผลก็ไม่ได้ความจริงจังมากนัก
2. การขาดเจ้าหน้าที่หรือนักประเมินผล การดำเนินโครงการของหน่วยงานบางหน่วย อาจไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ฉะนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประเมินผล ก็อาจจะต้องประสบปัญหาไปด้วย
3. การไม่ได้รับความร่วมมือเกี่ยวกับการประเมินผล นักประเมินผลบางท่านอาจพบปัญหาในเรื่องความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทางราชการ หรือไม่ให้ความสนใจจริงจังมากนัก
4. การขาดความเที่ยงธรรมของการประเมินผล เมื่อมีการประเมินผลแล้ว อาจพบปัญหาและอุปสรรคที่ควรแสดงออกมาแต่นักประเมินผลก็ขาดความกล้าที่จะรายงานผล การสรุปผลก็จะเบี่ยงเบนไปได้
5. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ชัดเจน โครงการบางโครงการจัดทำขึ้นโดยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ชัดเจน นักประเมินผลก็ต้องใช้เวลาทำความเข้าใจโครงการ อันอาจจะเข้าใจไม่ตรงกันได้
6. ปัญหาเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยในการประเมินผล นักประเมินผลอาจพบปัญหาในขั้นตอนต่าง ๆ ของนักวิจัยประเมินผล เช่น การเก็บข้อมูล การเลือกสถิติ การวิเคราะห์ เป็นต้น
7. ผลการประเมินผลบางครั้งไม่ได้รับการยอมรับหรือนำไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามโครงการอย่างจริงจัง

### 2.3 โครงการอำเภอยิ้ม

อำเภอยิ้ม เกิดจากแนวคิดการพัฒนากระบวนการราชการรูปแบบใหม่ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมุ่งพัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีความหลากหลาย เป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม คือ โครงการพัฒนาระบบบริหารในระดับอำเภอ ซึ่งกรมการปกครองดำเนินการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานของอำเภอรอบบงานให้บริการประชาชน

อำเภออัม เป็นโครงการหนึ่งของกรมปกครอง โดยอธิบดีกรมการปกครองในขณะนั้น คือ นายสุจริต ปัจฉิมนันท์ เป็นผู้ริเริ่มโครงการ และนำเป็นนโยบายให้อำเภอต่างๆ นำไปปรับใช้ และถือปฏิบัติ ซึ่งเป็นมิติใหม่แห่งการบริการประชาชน ที่มุ่งเน้นให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้มาติดต่อเพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง มุ่งให้บริการด้วยความเอื้ออาทร ผู้มาติดต่อเปรียบเสมือนญาติหรือลูกค้า และไม่ลืมกล่าวคำอำลาเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ โดยสิ่งเหล่านี้เกิดจากการบริการประชาชนด้วยจิตใจ (Service Mind) คือการแสดงออกจกจิตใจที่ดีงาม และมีใจในการที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหา ซึ่งอำเภอสันทรายได้รับมอบหมายจากกรมการปกครองให้เป็นอำเภอต้นแบบ ในด้านการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

ตามนโยบายดังกล่าว การที่จะให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น ข้าราชการจะต้องมีจิตสำนึกในการที่จะให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจิตใจบริการ คือ การปฏิบัติงานบริการนั้น จะต้องออกมาจากจิตใจ ที่มีความสุข เมื่อได้แก้ปัญหาหรือบริการประชาชนผู้มาติดต่อ อันจะส่งผลให้การยิ้มแย้มแจ่มใสออกมาจิตใจที่แท้จริง (สำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย, 2546 : 2)

### วิธีการให้บริการเพื่อครองใจประชาชน (กรมการปกครอง, 2545)

#### 1. คุณลักษณะผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะที่ดีทั้งภายนอกและภายใน โดยมีพื้นฐานในการปฏิบัติงานบริการให้ประสบความสำเร็จ อาทิ การแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว มีอารมณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อหิชาศยดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ มีความใจเย็นอดทน อดกลั้น เปิดเผยจริงใจ พุดจาดี มีมารยาทสุภาพ นุ่มนวล และมีความยืดหยุ่นให้อภัย

1.1 คุณลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการรวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสม การแสดงออกถึงการให้บริการด้วยใจ ในที่นี้พิจารณาจากสิ่งทีผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อประชาชน สรุปได้ดังนี้

1.1.1 ลักษณะการมองผู้อื่น เป็นการใส่สายตาสื่อความรู้สึกไปยังผู้รับบริการหรือประชาชน ควรเป็นสายตาสื่อความหมายที่ดี มองอย่างสุภาพไม่มองด้วยหางตามองด้วยความรัก เมตตาปราณี เห็นอกเห็นใจมองอย่างยกย่องให้เกียรติ รู้สึกจริงใจและด้วยสายตาที่เป็นมิตร

1.1.2 การแต่งกาย การแต่งกายเป็นส่วนช่วยสร้างความประทับใจและการยอมรับ การแต่งกายของผู้ให้บริการที่ดีควรสื่อถึงความเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ด้วยการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สุภาพ กระชับ รัดกุม เสริมความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แสดงถึงความน่าเชื่อถือ เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีความรับผิดชอบ



1.1.3 การพูดจาและใช้น้ำเสียงซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงออก ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้วิธีการพูดด้วยถ้อยคำภาษา และกิริยาท่าทางที่เหมาะสมใช้ถ้อยคำสั้น กระชับสื่อความหมายชัดเจน สุภาพมีหางเสียง เป็นการให้เกียรติผู้ฟัง ใช้คำพูดเชิงขอร้องอย่าง อ่อนโยนจะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกยินดีให้ความร่วมมือมากกว่าการใช้ประโยคคำสั่ง การพูด ด้วยน้ำเสียงแจ่มใส นุ่มนวลชวนฟัง แสดงความกระตือรือร้น การพูดทักทายหรือชวนสนทนา อย่าง เหมาะสมไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว การพูดโดยไม่แสดงความรำคาญ โต้เถียง หรือขัดคอผู้ฟัง

1.1.4 กิริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นการวางตนที่เหมาะสมโดยแสดงกิริยา ท่าทางเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยสีหน้า ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม รู้จักการไหว้หรือการแสดงความเคารพ ยกย่องให้เกียรติ และเท่าเทียมกัน

1.1.5 วิธีการให้บริการ รูปแบบการให้บริการเป็น สิ่งบ่งบอกว่าผู้ให้บริการ มีความพร้อม มีความชำนาญหรือมีความเต็มใจในการให้บริการหรือไม่ พิจารณาได้จากความพร้อม ก่อนเริ่มและขณะให้บริการ เช่น ข้อมูล สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง บริการด้วยความเข้าใจและตั้งใจ บริการอย่างเป็นระบบ มีการประสานงานกันเป็นอย่างดีและ บริการแบบครบวงจร

## 2.วิธีการเพิ่มคุณค่าการให้บริการ

ความสำคัญของการเพิ่มคุณค่าในงานบริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน การพัฒนา คุณภาพงานบริการต้องเริ่มจากการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดเพื่อจะได้ จัดระบบการบริการให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างงานบริการให้มีคุณค่าเกิด ความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น รวมทั้งการเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนถือว่าการเพิ่มคุณค่าในการบริการซึ่งเป็นที่ผู้ให้บริการควร เรียนรู้และทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจึงจะสัมฤทธิ์ผล

2.1 องค์ประกอบของการสร้างคุณค่าในงานบริการการสร้างคุณค่าในงานบริการนั้น เป็นการพิจารณาถึงการสร้างคุณภาพในงานบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ โดย คำนึงถึงคุณภาพในงานบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 10 ประการดังนี้

2.1.1 มาตรฐานของผู้ให้บริการ หมายถึง การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสบการณ์ที่ถูกต้อง แก่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การพัฒนาการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ได้รับการยอมรับเป็นที่กล่าวขวัญถึงและอยู่ในความทรงจำที่ดีของผู้รับบริการ

2.1.3 การศึกษาความต้องการและสร้างความพึงพอใจ หมายถึง การเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี

2.1.4 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง เทคนิควิธีการที่นำมาใช้เพื่อสร้างเสริมสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

2.1.5 การรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้แสดงความคิดเห็นหรือ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อได้รับทราบถึงความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการ

2.1.6 การพัฒนาคุณภาพ รูปแบบ และวิธีการบริการ หมายถึง การพัฒนารูปแบบเทคนิค วิธีการบริการให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเหนือกว่าเพื่อสนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.7 การบริการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การที่หน่วยงานมีนโยบายและแนวทางการบริหารงาน โดยยึดผลสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสำคัญ ดังนั้น จึงต้องสร้างระบบงานที่ส่งผลต่อการสร้างผลงานการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการบริหารงานที่เหมาะสมและคุ้มค่า

2.1.8 การสร้างบรรยากาศที่ดีในการบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศการบริการที่ดี หรือการจัดสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานให้มีความเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

2.1.9 การสร้างแรงจูงใจในการบริการ หมายถึง การพัฒนาตนเองให้มีแรงจูงใจที่ดี มีความสนใจ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บริการด้วยความพร้อมและมีความสุข

2.1.10 การประชาสัมพันธ์การบริการ หมายถึง การสร้างภาพลักษณ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชน สังคม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สินค้าหรือบริการ และองค์กรผู้ให้บริการ

2.2 วิธีการเพิ่มคุณค่าในงานบริการผู้ให้บริการสามารถพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและพัฒนาการจัดการในงานบริการเพื่อเพิ่มคุณค่างานบริการที่รับผิดชอบให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาตนเองให้มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลและงานบริการ ด้วยการเสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้องว่างานบริการเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน การเรียนรู้งานด้วยความรัก

เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยสร้างเสริมบุคลิกภาพที่อ่อนโยน สงบ ใจเย็น มีความเห็นใจผู้อื่น หมั่นตรวจสอบและพัฒนาตนเอง

2.2.2 การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีวินัยและความน่าเชื่อถือ เป็นการเรียนรู้ที่จะทำหน้าที่รับผิดชอบด้วยตนเอง แสดงถึงควมมีวุฒิภาวะและพร้อมที่จะควบคุมตนเองเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่และผู้รับ บริการ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้น การรู้จักเสริมสร้างวินัยในตนเอง อยู่เสมอจะช่วยสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือศรัทธาแก่ผู้รับบริการ

2.2.3 การพัฒนาพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้อื่น การเรียนรู้พฤติกรรมผู้อื่น และรู้จักปรับพฤติกรรมของตนเองที่แสดงต่อผู้อื่นและตอบสนองด้วยพฤติกรรมที่ดี เช่น ความสุภาพอ่อนโยน ความจริงใจ ความอดทนอดกลั้น การรู้จักกาลเทศะ ความใจกว้างเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

2.2.4 การพัฒนาทักษะในการบริการ การสำรวจตนเองและเรียนรู้ที่จะพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ เทคนิคในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้พฤติกรรมมนุษย์จิตวิทยาต่างๆ

2.2.5 การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานให้การเรียนรู้และแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานเพื่อให้มีความรอบรู้ภายในหน่วยงานประกอบด้วย โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ วัฒนธรรม จุดเด่น วิสัยทัศน์และพันธกิจ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถติดต่อกับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเสริมสร้างบุคลิกภาพในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2.2.6 การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการบริการ เป็นการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะ /ประเภท /จุดเด่นของการบริการ การให้ผู้บริการมีความรู้ที่ถูกต้องจะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ผู้ให้บริการ

2.2.7 การเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการ การทำความรู้จักกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความต้องการและความคาดหวัง ผู้ให้บริการควรพยายามที่จะเรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับบริการ เช่น ใจร้อน พุดโววาย วางมาด ไม่ทำตามกฎระเบียบการยอมรับด้วยความเข้าใจธรรมชาติของคน และไม่ได้ตอบจะช่วยให้สามารถชนะใจผู้รับบริการได้

2.2.8 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการเป็นแนวทางและวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยการแสดงออก

2.2.9 การสร้างแรงจูงใจที่ดีในการบริการ สำหรับการมีมุมมองที่ดีในการบริการมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนางานบริการให้ดีขึ้นด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ โดยต้องมี

ความรู้สึกตระหนักในคุณค่าของตนและผู้อื่น เชื่อมมั่นศรัทธาในความดี ความสุขในการให้การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ง่าย รู้จักผ่อนคลาย

2.2.10 การสร้างเอกลักษณ์ที่แปลกใหม่ในการบริการ เป็นการคิดค้นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ย่อมจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ โดยการสร้างเอกลักษณ์ในการบริการด้วยรูปแบบต่างๆ อาทิ บริการจุดเดียวจบบริการด้วยระบบสารสนเทศที่ดี บริการด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ บริการด้วยการต้อนรับที่อบอุ่นประทับใจ การสร้างเอกลักษณ์ดังกล่าวเกิดจากความคิด นโยบายหรือบุคลากรที่ต้องช่วยกันค้นหาเพื่อหาจุดเด่นเพื่อเอาชนะคู่แข่งหรือดึงดูดผู้รับบริการ

2.2.11 การพัฒนาระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การจัดการระบบบริหารจัดการภายใน หน่วยงานมีความชัดเจนกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามงาน มีผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหา มีการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้จะมีสิ่งที่จะช่วยเสริมคุณภาพการบริการประกอบด้วย ระบบประชาสัมพันธ์ ระบบความปลอดภัย การประสานงาน การบริหารงานบุคคล การพัฒนาระบบดังกล่าว เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถพัฒนาการบริการสู่ความพึงพอใจจากผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

## แนวทางการบริการเพื่อครองใจประชาชน

### 1. การสร้างวัฒนธรรมหน่วยงานเพื่อการบริการ

วัฒนธรรมหน่วยงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถกำหนดบทบาทของคนในหน่วยงานที่มีความหลากหลาย ทั้งในเรื่องพฤติกรรม โครงสร้าง ภาษา การบริหารงาน เทคโนโลยี ความเชื่อและค่านิยมของคนในหน่วยงานที่ผ่านมา วัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยจะเป็นลักษณะเฉพาะ อาทิ ความเชื่อต่อการมีอาชีพรับราชการว่าดีกว่ามีอาชีพเป็นพ่อค้า เพราะข้าราชการทำงานสนองต่อพระเจ้าแผ่นดิน มีเงินค่าตอบแทน เบี้ยหวัด และข้าทาสมบริวาร ซึ่งได้รับความเคารพ ยกย่องจากประชาชน

นอกจากนี้วัฒนธรรมแบบไทยๆ ได้แก่ การนอบน้อมถ่อมตนการให้ความเคารพยำเกรงต่อผู้ใหญ่โดยไม่มีการโต้แย้งที่ถือปฏิบัติมาอย่างยาวนาน จนลืมการให้ความสำคัญกับประชาชนหรือผู้มารับบริการดังนั้น ภายหลังปฏิรูประบบราชการ บทบาทของผู้บริหารหรือผู้นำหน่วยงานมีความเด่นชัดขึ้น ในการที่จะบริหารจัดการหน่วยงานของตนให้ไปสู่การบริหารแนวใหม่เพื่อสู่ความเป็นเลิศ

#### 1.1 การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมที่สืบทอดกันมานั้นย่อมเหมาะสมกับยุคสมัยนั้นๆ ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ข้าราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมทางความคิด วิถีทำงาน ค่านิยมที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงควรลด ละ เลิก ค่านิยมต่างๆ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

1.1.1 ควรเลิกยึดถือระบบอุปถัมภ์ ที่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัวทั้งในแง่ของญาติพี่น้อง เจ้านาย ลูกน้อง ทำให้การบริการอยู่ในลักษณะการเลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนผู้มารับบริการขาดความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อการให้บริการภาครัฐ

1.1.2 การให้ความเคารพยำเกรงผู้ใหญ่โดยไม่ได้แย่ง ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญที่ข้าราชการชั้นผู้น้อยให้ความเคารพยำเกรงผู้ใหญ่ ส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการขาดการดูแลและความเอาใจใส่เท่าที่ควร

1.1.3 ระบบอาวุโส ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่ดีสำหรับสังคมไทย แต่ทำอย่างไรที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

1.1.4 การยึดติดกับกฎระเบียบ ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลสำเร็จ ข้าราชการจะต้องมีวิจรรณญาณในการวิเคราะห์ปัญหา ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและประโยชน์ที่จะได้รับที่ไม่ทำให้บุคคลอื่นเสียหาย มีความยืดหยุ่นต่อการให้บริการ ยืดความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้ง

## 1.2 แนวทางการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ

1.2.1 สร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานและประชาชนรักษาเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ มีระเบียบวินัยมุ่งสร้างประโยชน์แก่ประชาชนโดยมีบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนและกระทำความผิดไว้ด้วย

1.2.2 สร้างระบบการทำงานใหม่ โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถและผลงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบ ไม่ยึดติดกับความเชื่อและทัศนคติเดิม

1.2.3 การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการ โดยมีรางวัลและบทลงโทษ เพื่อให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการทำงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการและในทางกลับกันก็มีบทลงโทษสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติตนฝ่าฝืนระเบียบวินัยหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติตนต่อประชาชน

1.2.4 การสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อการบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ได้แก่

1) ด้านกายภาพ โดยการจัดสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานให้มีความสวยงาม อาทิ

(1.1) อาคารสถานที่ภายนอกมีการปลูกต้นไม้ สนามหญ้า สวนหย่อม สวนสมุนไพร ควรมีมุมพักผ่อน มุมหนังสือพิมพ์

(1.2) สถานที่ภายใน ควรมีมุมเครื่องดื่มน้ำที่นั่งรอของประชาชนมีโทรทัศน์เปิดเพลงเบาๆ มีต้นไม้ประดับ มีโทรศัพท์สาธารณะ

(1.3) ที่ทิ้งขยะ ควรกระจายทั่วสถานที่บริการและสภาพถังใหม่ไม่มีกลิ่น และมีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอด

(1.4) ห้องน้ำหรือห้องสุขา ควรมีป้ายบอกทางห้องน้ำควรแยกชายหญิงให้ชัดเจน ควรทำความสะอาดอยู่เสมอ และมีถังขยะ

(1.5) การบริการด้านอาหาร ควรจัดสถานที่จำหน่ายอาหารในราคาเหมาะสม และมีความสะอาด

2) ด้านจิตภาพ เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ดี เพื่อให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหน่วยงานควรจะต้องสร้างและพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านจิตภาพ อาทิ

(2.1) จะต้องมีความเข้าใจต่อความต้องการของข้าราชการ และควรพยายามสร้างให้เกิดในสิ่งที่เขาเหล่านั้นต้องการ เช่น เวลาพักผ่อน ความก้าวหน้า ความมีเกียรติเท่าเทียมกัน

(2.2) เปิดโอกาสการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ข้าราชการได้มีโอกาสแสดงความสามารถในการคิด การตัดสินใจต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน

(2.3) การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานจะต้องมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ในกรณีนี้จะให้รางวัลแก่บุคคลใด ควรคำนึงถึงผลงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

(2.4) ส่งเสริมการเรียนรู้ ควรสนับสนุนให้ข้าราชการในหน่วยงานมีโอกาสรับการศึกษาเพิ่มเติม มีการสอนงาน การฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

## 2. การสร้างทีมงานในการให้บริการ

การที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ จำเป็นจะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมหน่วยงานต้นแบบ “ทีมงานบริการ” ให้มีความเข้มแข็งสามารถทำงานแทนกันได้ ไม่ผลักภาระแห่งความรับผิดชอบแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ซึ่งคุณลักษณะของทีมที่ดี จะต้อง

ดำเนินงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีกระบวนการทำงานร่วมกันให้ความสำคัญกับสมาชิกในทีมอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทของผู้ให้บริการของหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ให้ทีมงานบริการมีความเข้มแข็งได้แก่

2.1.1 หน่วยงานและวัฒนธรรม หน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็น โดยไม่ถูกปิดกั้น ผู้บริหารต้องรับฟังความคิดเห็นของบุคคลในหน่วยงานให้มากขึ้น

2.1.2 ทีม ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้ทีมงานมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การฝึกอบรม การดูงานหรือการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้แก่ทีมงาน

2.1.3 สมาชิกในทีม สมาชิกในทีมย่อมมีความหลากหลายและความแตกต่างในด้านต่างๆ เช่น ทักษะความรู้ ซึ่งผู้บริหารต้องดึงเอาความแตกต่างเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์

2.2 บทบาทของทีม การทำงานเป็นทีม จะต้องมีการกำหนดบทบาทของสมาชิกในทีมทุกคนให้ชัดเจน ซึ่งบทบาทต่างๆ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตามภารกิจ ความรู้ความสามารถของสมาชิกเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันของสมาชิกในทีม ซึ่งบทบาทของทีมที่สำคัญได้แก่

2.2.1 บทบาทของการเป็นผู้นำ จะต้องรักษาสมดุลของทีม มีการประสานงานที่ดีและใช้มติทีมเป็นเอกฉันท์

2.2.2 บทบาทของการเป็นสมาชิก จะต้องมีส่วนร่วมร่วมกับทีมในการแสดงความคิดเห็น และช่วยนำทีมให้ประสบผลสำเร็จ

2.2.3 บทบาทของผู้จัดบันทึก จะต้องเขียนให้อ่านง่ายและจับประเด็นให้ชัดเจน ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้

2.2.4 บทบาทของผู้รักษาเวลา จะต้องมีการแจ้งเตือนในเรื่องเวลาของการประชุมทั้งหมดให้ถูกต้องและรวดเร็ว

2.2.5 บทบาทของผู้ประสานทีม จะต้องเป็นกระบวนการในการประสานทีม และทำความเข้าใจกับบทบาทของทีม

### 3. การสร้างระบบมาตรฐานการบริการที่ดี

การที่จะทำให้หน่วยงานมีระบบมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศจำเป็นต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันในสิทธิของประชาชนพึงจะได้รับการบริการจากหน่วยงาน

3.1 กรอบความคิด ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างมาตรฐานการให้บริการประชาชน ที่เป็นที่พึงพอใจและศรัทธาของประชาชน เช่น

3.1.1 เน้นปรัชญาการทำงานด้านบริการของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นจุดขายของหน่วยงาน

3.1.2 การลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานกับประชาชน โดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อประชาชน โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ มีจิตสำนึกรักในการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ และให้คำแนะนำปรึกษาอย่างเป็นกันเอง

3.1.3 ส่งเสริมหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานแห่งความรู้ มีการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการศึกษา การฝึกอบรม ดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้น

3.2 การกำหนดระบบมาตรฐานของงาน เพื่อเป็นเงื่อนไขรับประกัน ความพึงพอใจของประชาชน จึงควรมีการกำหนดระบบมาตรฐานของงานไว้ ดังนี้

3.2.1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อเป็นการแจ้งให้ประชาชนทราบว่างานแต่ละงานแต่ละขั้นตอนนี้ใช้เวลาเท่าใดเพื่อสร้างความสบายใจให้แก่ประชาชนและประชาชนสามารถบริหารเวลาของตนได้อย่างถูกต้องทั้งนี้ควรจัดทำเป็นโปสเตอร์หรือป้ายติดไว้ให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน

3.2.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีระบบฐานข้อมูลที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวก การตรวจสอบความถูกต้อง และความต้องการของเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งนี้จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ควบคู่กับการพัฒนาเทคโนโลยีไปพร้อมๆ กัน

3.2.3 การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมีกระจายอำนาจความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจในแต่ละระดับอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

3.3 การกำหนดมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

3.3.1 การแต่งกาย จะต้องถูกกาลเทศะ สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

3.3.2 การทักทาย มีการทักทาย ยกมือไหว้ สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส คูเป็นมิตร ให้คำแนะนำปรึกษาด้วยความจริงใจเปรียบเสมือนญาติ

3.3.3 การแก้ไขปัญหา จะต้องมีความหิวพรึบ รู้จักตอบและการให้คำแนะนำที่ดีกับประชาชน



### 3.4 ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานงานบริการอย่างมีคุณภาพ

3.4.1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรของหน่วยงาน โดยใช้ให้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการบริการประชาชน

3.4.2 กำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการร่วมกัน

3.4.3 ประกาศนโยบายการให้บริการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบและเกิดความเชื่อมั่น

3.4.4 จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของหน่วยงาน

3.4.5 ดำเนินการเขียนมาตรฐานงานบริการ โดยคำนึงถึงปัจจัยของระบบงานและบุคลากรของหน่วยงาน

3.4.6 ทำการทดลองใช้มาตรฐานการบริการ เพื่อเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานและมีการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรคเพื่อให้ได้มาตรฐานการบริการที่ดี

3.4.7 ประกาศใช้มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทราบ

3.4.8 การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน โดยแบบสอบถามและประเมินผลเป็นระยะเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน

3.4.9 ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นระยะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.5 การบริการแบบครบวงจร ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของหน่วยงานที่ต้องพยายามตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนว่าเมื่อประชาชนมารับบริการที่หน่วยงานแล้ว ยังมีอะไรที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานที่เป็นความต้องการของประชาชนและในฐานะผู้บริหารสามารถนำกิจกรรมความต้องการของประชาชนมารวมไว้ ณ จุดบริการเดียวได้หรือไม่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้การบริการแบบครบวงจรเป็นรูปธรรม

### 3.6 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.6.1 การรับฟัง (Listen)

3.6.2 การให้ความเห็นใจ (Sympathies)

3.6.3 การอ้างคำผิดพลาด (Don't Justify)

3.6.4 การถามคำถาม (Ask question)

3.6.5 ตกลงหาทางแก้ไข (Agree a course of action)

3.6.6 การติดตามผล

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทอง พันทาง (2548) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนและหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนต่างก็ประเมินการให้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก ส่วนความรู้ความเข้าใจของประชาชนนั้นประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์หลักของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยรวมในระดับน้อยและยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในสิทธิประโยชน์จากโครงการ สำหรับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาที่ควรแก้ไขเป็นอันดับแรกคือความล่าช้าในการบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ การบริการไม่ครอบคลุมทุกโรค ซึ่งประชาชนให้ความเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นและเอาใจใส่ผู้ป่วยทุกประเภทให้เท่าเทียมกัน ส่วนความคิดเห็นของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนเห็นว่าปัญหาอุปสรรคร่วมกันในการดำเนินการตามนโยบายในแต่ละด้านคือ ด้านบริหาร ด้านบริการด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์การแพทย์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆดังนี้ ขาดการติดตามและประเมินผลวิเคราะห์โครงการ ผู้รับบริการพึงพบบริการรักษาพยาบาลเกินความจำเป็นมากขึ้น การจัดสรรจากงบประมาณจากภาครัฐล่าช้า บุคลากรมีไม่เพียงพอขาดความพร้อมในการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์การแพทย์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆมีไม่เพียงพอ ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว เก็บค่าธรรมเนียมให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รัฐบาลควรสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียงและรวดเร็ว

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการให้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักของระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วนิษา สุรทัตโชต (2548) ศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มคือด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี

ชาติรี ปันดิ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมามีส่วนใหญ่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่ยังมีปัญหา

และอุปสรรคในการที่มายื่นคำร้องขอบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการ เพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว จากการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด โดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตรากำลัง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวคู่สำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย พบว่าปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่

อลงกรณ์ ปราบไพร (2545) ศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ 5 ปี (พ.ศ. 2545-2549) โดยกระบวนการ ประชาคม : กรณีศึกษาอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แผนพัฒนาอำเภอที่จัดทำโดยกระบวนการประชาคมเป็นแผนที่สะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ดีกว่าแผนพัฒนาอำเภอรูปแบบเดิมที่จัดทำโดยภาครัฐ โดยสมาชิกประชาคมอำเภอส่วนใหญ่ เห็นว่าประชาคมคือองค์กรที่เป็นเสมือนตัวแทนของประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชน จึงสามารถรับฟังความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ โดยไม่ละเลยต่อเสียงส่วนน้อยของชุมชน จึงสามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนได้ดีกว่าแผนพัฒนาอำเภอที่จัดทำโดยส่วนราชการ อีกทั้งประชาคมสามารถผลักดันโครงการต่างๆ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยการเสนอแผนงาน/โครงการของชุมชนต่อส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและข้อจำกัดของทรัพยากรในการดำเนินงาน เช่น ความพอเพียงของบุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ ความสะดวกสบาย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และปัญหาอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาวจังหวัดเชียงราย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัด เชียงราย ในครั้งนี้เป็นการค้นคว้าวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) และสนใจศึกษาเพื่อทราบถึงผลของการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ กล่าวคือศึกษาเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวข้องต่อไปนี้

1. งานบัตรประชาชน
2. งานทะเบียนราษฎร
3. งานทะเบียนทั่วไป
4. การคัดกรอง/ตรวจสอบประวัติ
5. เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554 ในกลุ่มงาน บัตรประชาชน งานทะเบียนราษฎรงาน ทะเบียนทั่วไป และงานคัดกรอง/ตรวจสอบประวัติ จำนวน 3,200 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่องานบริการในสำนักทะเบียน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่ม
1	งานบัตรประชาชน	1,200	162
2	งานทะเบียนราษฎร	1,090	80
3	งานทะเบียนทั่วไป	490	40
4	การคัดกรอง/ตรวจสอบประวัติ	420	18
	รวม	3,200	300

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในส่วน ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554 ในกลุ่มงาน บัตรประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป การคัดรับรอง/ตรวจสอบประวัติ โดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1960 : 1088-1089) โดยในการศึกษากำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 (0.05) กำหนดได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน

แต่เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีจำนวนไม่เท่ากัน ดังนั้น การเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายจะใช้สูตรการเลือกตามโควต้า คือ

$$nh = \frac{n \times Nh}{N}$$

N = จำนวนประชากร 3,200 คน

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 300 คน

Nh = จำนวนขนาดของประชากรแต่ละกลุ่ม

## 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1. ศึกษาจากเอกสาร (Document Study) : เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ , ปัจจัยที่เป็นตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของโครงการ งานวิจัย เอกสารเผยแพร่ โดยการทำการรวบรวมข้อมูลและทำการบันทึกข้อมูลที่ต้องการไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ออกแบบและกำหนดวิธีการวิจัยภาคสนาม

3.2.2. การศึกษาภาคสนาม (Field Research) เป็นการศึกษาโดยวิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) และซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1) กลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อวัดผลของการให้บริการตามโครงการอำเภออ้อมในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผู้ให้บริการ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภออ้อมในส่วนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย และปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายโครงการอำเภออ้อมไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) ทั้งประเภทเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด ซึ่งกำหนดไว้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม ในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้ม ในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

สำหรับแบบสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผู้ให้บริการในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้นำมาสรุปและนำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive Study)

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for Social Science – SPSS) และใช้สถิติเพื่อประเมินข้อมูลวิจัยดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะในรูปความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม ในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ในการวัด ดังนี้

บรรลุผลมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
บรรลุผลมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
บรรลุผลปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
บรรลุผลน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
บรรลุผลน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

โดยกำหนดช่วงคะแนนคำถามและประโยค (นิเสธ) เชิงลบให้ค่าคะแนน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

คะแนน 4.21 -5.00 หมายถึง การให้บริการบรรลุผลมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง การให้บริการบรรลุผลมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง การให้บริการบรรลุผลปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง การให้บริการบรรลุผลน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง การให้บริการบรรลุผลน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อระดับความคิดเห็นในการบรรลุผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ใช้ T-test, One-way Anova ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากนั้นดำเนินการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การประเมินผลโครงการอำเภอเข้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นส่วนของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการอำเภอเข้มในส่วนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการอำเภอเข้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาวจังหวัดเชียงราย นำเสนอในเชิงพรรณนา

2.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย (ประชาชนผู้รับบริการ)**

การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การมาใช้บริการ และเรื่องที่มาขอรับบริการ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1**

ตารางที่ 4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	173	57.7
หญิง	127	42.3
รวม	300	100.0
<b>2. อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	13	4.3
21 – 35 ปี	138	46.0
36 – 40 ปี	47	15.7
41 – 45 ปี	34	11.3
46 – 50 ปี	47	15.7
51 ปีขึ้นไป	21	7.0
รวม	300	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3	1.0
ประถมศึกษา	44	14.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	14.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	95	31.7
อนุปริญญา/ปวส.	34	11.3
ปริญญาตรี	73	24.3
ปริญญาโท	6	2.0
สูงกว่าปริญญาโท	2	.7
รวม	300	100.0
<b>4. สถานภาพ</b>		
โสด	80	26.7
สมรส	201	67.0
หย่า/หม้าย	19	6.3
รวม	300	100.0
<b>5. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	16.3
ค้าขาย	58	19.3
เกษตรกรกรรม	36	12.0
เจ้าของกิจการ	31	10.3
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	15	5.0
รับจ้าง	97	32.3
อื่นๆ	14	4.7
รวม	300	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 3,000 บาท	15	5.0
3,001 – 6,000 บาท	66	22.0
6,001 – 9,000 บาท	58	19.3
9,001 – 12,000 บาท	59	19.7
12,001 – 15,000 บาท	49	16.3
15,001 – 18,000 บาท	20	6.7
18,001 – 21,000 บาท	27	9.0
อื่นๆ	6	2.0
รวม	300	100.0
<b>7. การมาใช้บริการ</b>		
มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง	280	93.3
ไม่เคย	20	6.7
รวม	300	100.0
<b>8. เรื่องที่มารับบริการ</b>		
งานบัตรประชาชน	162	54.0
งานทะเบียนราษฎร	80	26.7
งานทะเบียนทั่วไป	40	13.3
การคัดกรอง/ตรวจสอบประวัติ	18	6.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน 300 คน  
จำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

เพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนร้อยละ 57.7 และเพศหญิง  
จำนวนร้อยละ 42.3

**อายุ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มีจำนวนร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี และอายุ 46 – 50 ปี (สัดส่วนเท่ากัน)จำนวนร้อยละ 15.7 รองลงมาอีกคือ อายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวนร้อยละ 11.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวนร้อยละ 7.0

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวนร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 24.3 รองลงมาอีกคือ ประถมศึกษา จำนวนร้อยละ 14.7 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนร้อยละ 14.3

**สถานภาพ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส มีจำนวนร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ โสด จำนวนร้อยละ 26.7 และ หย่า/หม้าย จำนวนร้อยละ 6.3

**อาชีพ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีจำนวนร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวนร้อยละ 19.3 รองลงมาอีกคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวนร้อยละ 16.3 และอาชีพ เกษตรกรรม จำนวนร้อยละ 12.0

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 22.0 รองลงมาคือ 9,001 – 12,000 บาท จำนวนร้อยละ 19.7 รองลงมาอีกคือ 6,001 – 9,000 บาท จำนวนร้อยละ 19.3 และมีรายได้ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท จำนวนร้อยละ 16.3

**การมาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 93.3 และไม่เคยมาใช้บริการ จำนวนร้อยละ 6.7

**เรื่องที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการงานบัตรประชาชน มีจำนวนร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎร จำนวนร้อยละ 26.7 รองลงมาอีกคือ งานทะเบียนทั่วไปจำนวนร้อยละ 13.3 และ การคัดรับรอง/ตรวจสอบประวัติ จำนวนร้อยละ 6.0

1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมสำนักงานทะเบียนด้านทรัพยากร และด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมสำนักงานทะเบียน

ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานทะเบียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารสวยงาม	4.39	0.59	มากที่สุด
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ หรือเป็นระบบ	4.29	0.55	มากที่สุด
3. ภายในสำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ สะดวก สวยงาม	4.20	0.56	มาก
4. มีมุมเครื่องดื่มน้ำที่นั่งรอพักประชาชนเพียงพอ	4.15	0.57	มาก
5. มีโทรทัศน์ มีโทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอ	4.21	0.66	มากที่สุด
6. มีที่นั่งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่น	4.21	0.62	มากที่สุด
7. มีห้องน้ำ หรือห้องสุขา สะอาด และมีป้ายบอกทาง	4.12	0.65	มาก
รวม	4.23	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมสำนักงานทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ มีการจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารสวยงาม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ หรือเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ มีห้องน้ำ หรือห้องสุขา สะอาด และมีป้ายบอกทาง ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ )

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน

ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.87	มากที่สุด
2. มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.09	0.58	มาก
3. มีระบบประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย เช่น บัตรคิวอัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	0.71	มาก
4. ป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อหรือวิธีการติดต่อขอรับบริการ	4.10	0.69	มาก
5. จำนวนช่องทางการติดต่อให้บริการเพียงพอ	4.13	0.69	มาก
6. จำนวนวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น ปากกาเพียงพอในการ ให้บริการ	4.09	0.67	มาก
7. ป้ายบอกเอกสารประกอบการติดต่อราชการ	4.06	0.68	มาก
รวม	4.11	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเห็นต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ จำนวนช่องทางการติดต่อให้บริการเพียงพอในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ มีระบบประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย เช่น บัตรคิวอัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ )

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.14	0.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.13	0.57	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18	0.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นระบบ	4.18	0.62	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำที่ดี	4.19	0.64	มาก
6. มีความเป็นธรรมต่อทุกคน ไม่ลำคิวิ (เน้นระบบคิว)	4.22	0.64	มากที่สุด
7. ค่าธรรมเนียมในการบริการ ตามกฎหมาย / ค่าปรับ มีความเหมาะสม	4.27	0.66	มากที่สุด
8. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในครั้งนี้	4.18	0.58	มาก
รวม	4.19	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการบริการ ตามกฎหมาย / ค่าปรับ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ มีความเป็นธรรมต่อทุกคน ไม่ลำคิวิ (เน้นระบบคิว) ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการเห็นด้วยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ )



ตารางที่ 4.5 สรุปค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียน	4.23	0.40	มากที่สุด
ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน	4.11	0.50	มาก
ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19	0.40	มาก
รวม	4.17	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียนในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียนในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

### 1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานการวิจัย:** ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 3 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** “ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ไม่ต่างกัน

$H_1$ : ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตาม เพศ

ความคิดเห็นต่อผลการให้บริการ ตาม โครงการอำเภอยิ้ม	เพศ	$\bar{x}$	S.D	t-Test	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	4.22	.40	-.074	.941
	หญิง	4.23	.40		
2. ด้านทรัพยากร	ชาย	4.06	.49	-1.854	.065
	หญิง	4.17	.51		
3. ด้านขั้นตอนและการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ชาย	4.16	.41	-1.170	.243
	หญิง	4.22	.40		
รวม	ชาย	4.15	.35	-1.350	.178
	หญิง	4.20	.36		

จากตารางที่ 4.6 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการ ให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.178 > 0.05$ ) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการ ให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมุติฐานที่ 2** “ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ไม่ต่างกัน

$H_1$ : ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้ม	อายุ	$\bar{X}$	S.D	F-Test	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ไม่เกิน 20 ปี	4.01	.48	1.985	.081
	21 – 35 ปี	4.18	.40		
	36 – 40 ปี	4.25	.38		
	41 – 45 ปี	4.29	.36		
	46 – 50 ปี	4.30	.36		
	51 ปีขึ้นไป	4.33	.47		

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อผลการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้ม	อายุ	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
2. ด้านทรัพยากร	ไม่เกิน 20 ปี	4.07	.47	.361	.875
	21 – 35 ปี	4.14	.45		
	36 – 40 ปี	4.09	.54		
	41 – 45 ปี	4.08	.52		
	46 – 50 ปี	4.04	.57		
	51 ปีขึ้นไป	4.12	.60		
3. ด้านขั้นตอนและการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ไม่เกิน 20 ปี	4.21	.28	.585	.712
	21 – 35 ปี	4.20	.34		
	36 – 40 ปี	4.15	.44		
	41 – 45 ปี	4.09	.47		
	46 – 50 ปี	4.22	.45		
	51 ปีขึ้นไป	4.21	.54		
รวม	ไม่เกิน 20 ปี	4.10	.35	.229	.950
	21 – 35 ปี	4.18	.34		
	36 – 40 ปี	4.16	.35		
	41 – 45 ปี	4.16	.37		
	46 – 50 ปี	4.19	.37		
	51 ปีขึ้นไป	4.22	.43		

จากตารางที่ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.950 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.950 > 0.05$ ) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมุติฐานที่ 3** “ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ไม่ต่างกัน

$H_1$ : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตาม  
โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตาม  
ระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อโครงการ อำเภอยิ้ม	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D	F-Test	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3.90	.79	1.114	.354
	ประถมศึกษา	4.24	.49		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.27	.36		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.21	.36		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.23	.39		
	ปริญญาตรี	4.21	.40		
	ปริญญาโท	4.21	.23		
	สูงกว่าปริญญาโท	4.86	.20		
2. ด้านทรัพยากร	ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3.43	.43	1.404	.203
	ประถมศึกษา	4.04	.62		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.13	.54		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.13	.40		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.04	.49		
	ปริญญาตรี	4.14	.52		
	ปริญญาโท	4.31	.50		
	สูงกว่าปริญญาโท	4.50	.71		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อโครงการ อำเภออัยม	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
3. ด้านขั้นตอนและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3.71	.62	2.085*	.045
	ประถมศึกษา	4.26	.47		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.16	.47		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.17	.30		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.14	.40		
	ปริญญาตรี	4.19	.42		
	ปริญญาโท	4.31	.31		
	สูงกว่าปริญญาโท	4.94	.09		
รวม	ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3.68	.59	1.811	.085
	ประถมศึกษา	4.18	.43		
	มัธยมศึกษาตอนต้น	4.18	.37		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.17	.27		
	อนุปริญญา/ปวส.	4.13	.34		
	ปริญญาตรี	4.18	.38		
	ปริญญาโท	4.28	.31		
	สูงกว่าปริญญาโท	4.76	.20		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภออัยมของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.085 > 0.05$ ) แสดงว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภออัยมของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภออัยมของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบเพียง 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับการศึกษา	ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
$\bar{X}$	3.71	4.26	4.16	4.17	4.14	4.19	4.31	4.94
ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน	3.71	.56*	.45	.46*	.43	.48*	.60*	1.23*
ประถมศึกษา	4.26	-	.11	.09	.13	.07	.05	.67*
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.16		-	.01	.02	.03	.16	.78*
ม. ตอนปลาย/ปวช.	4.17			-	.04	.02	.14	.77*
อนุปริญญา/ปวส.	4.14				-	.05	.18	.80*
ปริญญาตรี	4.19					-	.12	.75*
ปริญญาโท	4.31						-	.63
สูงกว่าปริญญาโท	4.94							-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 10 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มที่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา



2) กลุ่มที่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียนกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3) กลุ่มที่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 4) กลุ่มที่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท 5) กลุ่มที่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท 6) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับสูงกว่าปริญญาโท 7) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับสูงกว่าปริญญาโท 8) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับสูงกว่าปริญญาโท 9) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาโท และ 10) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท กับสูงกว่าปริญญาโท



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ  
อำเภออัมในสวนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ  
อำเภออัมในสวนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง  
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนาเดิม ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
รายได้อื่นๆ และการเคยปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผล  
ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	1	14.3
หญิง	6	85.7
รวม	7	100.0
<b>2. อายุ</b>		
21 – 35 ปี	5	71.4
36 – 50 ปี	2	28.6
รวม	7	100.0
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญา/ปวส.	1	14.3
ปริญญาตรี	5	71.4
ปริญญาโท	1	14.3
รวม	7	100.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. สถานภาพ</b>		
โสด	2	28.6
สมรส	5	71.4
รวม	7	100.0
<b>5. ภูมิลำเนาเดิม</b>		
ภาคเหนือ	6	85.7
ภาคกลาง	1	14.3
รวม	7	100.0
<b>6. ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการหรือพนักงานผู้ให้บริการ	5	71.4
ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว	2	28.6
รวม	7	100.0
<b>7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
6,001 – 9,000 บาท	1	14.3
9,001 – 12,000 บาท	2	28.6
12,001 – 15,000 บาท	3	42.9
15,001 – 18,000 บาท	-	-
18,001 – 21,000 บาท	1	14.3
รวม	7	100.0
<b>8. รายได้อื่นๆ</b>		
ค่าครองชีพเพิ่มพิเศษ	1	14.3
เงินประจำตำแหน่ง	-	-
อื่นๆ (ไม่มีรายได้อื่นๆ)	6	85.7
รวม	7	100.0

## ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>9. การปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน</b>		
เคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อน	4	57.1
ปฏิบัติที่นี่เป็นแห่งแรก	3	42.9
รวม	7	100.0

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

**เพศ** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 85.7 และเพศชาย จำนวนร้อยละ 14.3

**อายุ** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มีจำนวนร้อยละ 71.4 และอายุระหว่าง 36 – 50 ปี จำนวนร้อยละ 28.6

**ระดับการศึกษา** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ ปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. กับปริญญาโท (สัดส่วนเท่ากัน) จำนวนร้อยละ 14.3

**สถานภาพ** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนร้อยละ 71.4 และโสด จำนวนร้อยละ 28.6

**ภูมิลำเนาเดิม** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคเหนือ มีจำนวนร้อยละ 85.7 และภาคกลาง จำนวนร้อยละ 14.3

**ตำแหน่ง** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการหรือพนักงานผู้ให้บริการ มีจำนวนร้อยละ 71.4 และเป็นลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว จำนวนร้อยละ 28.6

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 – 15,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ รายได้ 9,001 – 12,000 บาท จำนวนร้อยละ 28.6 และรายได้ 6,001 – 9,000 บาท กับรายได้ 18,001 – 21,000 บาท (สัดส่วนเท่ากัน) จำนวนร้อยละ 14.3

**รายได้อื่นๆ** พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่นๆ มีจำนวนร้อยละ 85.7 และมีรายได้อื่นๆ ที่เป็นค่าครองชีพพิเศษ จำนวนร้อยละ 14.3

การปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน พบว่า เคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อน มีจำนวนร้อยละ 57.1 และปฏิบัติที่นี้เป็นแห่งแรก จำนวนร้อยละ 42.9

## 2.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มในสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาวจังหวัดเชียงราย

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในสำนักงานทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน จำนวน 7 ท่าน ซึ่งได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงานผู้ให้บริการ และ ลูกจ้างชั่วคราว พบว่า

1. ด้านนโยบาย ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่กรมการปกครองมีการนำนโยบายอำเภอยิ้มมาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อปรับภาพลักษณ์ของระบบราชการและมติดการบริการของกรมการปกครอง โดยมุ่งผลลัพธ์ให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการของประชาชน อีกทั้งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ได้ให้ความสำคัญกับการนำโครงการอำเภอย้อมาปฏิบัติเป็นอย่างมาก แต่อาจมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการ โดยเฉพาะช่วงเช้าซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการมากที่สุด อาจมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

2. ด้านวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ และเข้าใจในเนื้อหาหลักของโครงการอำเภอยิ้ม ว่าโครงการอำเภอย้อมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอ โดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้าน

### 3. ด้านทรัพยากร

3.1 ด้านทรัพยากรบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในสำนักงานทะเบียน ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งสำนักงานทะเบียน อำเภอแม่ลาว แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน ดังนั้นควรเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรให้พอกับงานบริการ และควรมีการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน ในด้านต่างๆ เช่นเรื่อง กฎระเบียบ วิธีการขั้นตอน และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการต่างๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียน อำเภอสันทราย ส่วนใหญ่จะทำงานที่สำนักงานทะเบียนนี้เป็นแห่งแรก เป็นลูกจ้างชั่วคราว และมีอายุการทำงานน้อย เฉลี่ย 1.8 ปี

3.2 ด้านเทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า เทคโนโลยีในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในบางส่วนยังขาดความทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนวัสดุอุปกรณ์ในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

2.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ (3 อันดับแรก)

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	ปัญหา 3 อันดับแรกที่พบบ่อยที่สุด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
1. นโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน	-	-	2 (28.6)
2. ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง	-	1 (14.3)	1 (14.3)
3. ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ	3 (42.9)	-	2 (28.6)
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญ	-	1 (14.3)	-
5. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ	-	1 (14.3)	1 (14.3)
6. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติไม่ชอบงานบริการทำให้ขาดความพร้อม ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	-	-	-
7. สถานที่ไม่เหมาะสม เช่น สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักทะเบียน	-	1 (14.3)	1 (14.3)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	ปัญหา 3 อันดับแรกที่พบบ่อยที่สุด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
8. ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	4 (57.1)	2 (28.6)	-
9. ขาดการทำงานเป็นทีม	-	1 (14.3)	-
รวม	7 (100.0)	7 (100.0)	7 (100.0)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบบ่อยที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตาม โครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในส่วน ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ประจำปี 2554 ในกลุ่มงานบัตรประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป การคัดรับรอง/ตรวจสอบประวัติ โดยในการศึกษากำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 (0.05) คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 300 คน และกลุ่มที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จำนวน 7 คน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสำหรับประชาชนผู้รับบริการ และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสถิติที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Anova) ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ



## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการอำเภอเข้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลของการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในส่วนของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนร้อยละ 57.7 และเพศหญิง จำนวนร้อยละ 42.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการงานบัตรประชาชน มีจำนวนร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎร จำนวนร้อยละ 26.7 รองลงมาอีกคือ งานทะเบียนทั่วไปจำนวนร้อยละ 13.3 และ การคัดรับรอง/ตรวจสอบประวัติ จำนวนร้อยละ 6.0

1.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอเข้มในสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อโครงการอำเภอเข้มในสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงรายในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียน ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียนในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ผลดังนี้

**สมมติฐานการวิจัย:** ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 3 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** “ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.178 > 0.05$ ) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตามโครงการอำเภอเข้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้ม ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมุติฐานที่ 2** “ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการ ให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ผลการ ทดสอบสมมุติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.950 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.950 > 0.05$ ) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนัก ทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้ม ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมุติฐานที่ 3** “ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผล การให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ต่างกัน” ผล การทดสอบสมมุติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $0.085 > 0.05$ ) แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการให้บริการตาม โครงการ อำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการ ให้บริการตาม โครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบเพียง 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการอำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้**

**2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า** เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 6 คน และเพศชาย 1 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี ซึ่งมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ภูมิลำเนาเดิมนั้น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคเหนือมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการหรือพนักงานผู้ให้บริการ มีรายได้ต่อเดือน 12,001 – 15,000 บาท ไม่มีรายได้อื่นๆ และเคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อนที่ จำปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

**2.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการ อำเภอยิ้มในส่วนสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาวจังหวัดเชียงราย พบว่า**

1. ด้านนโยบาย ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่กรมการปกครองมีการนำนโยบายอำเภอยื้มมาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อปรับภาพลักษณ์ของระบบราชการและมิตินบริการของกรมการปกครอง โดยมุ่งผลลัพธ์ให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการของประชาชน อีกทั้งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ได้ให้ความสำคัญกับการนำโครงการอำเภอยื้มมาปฏิบัติเป็นอย่างมาก แต่อาจมีปัญหและอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการ โดยเฉพาะช่วงเช้าซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการมากที่สุด อาจมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

2. ด้านวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ และเข้าใจในเนื้อหาหลักของโครงการอำเภอยื้ม ว่าโครงการอำเภอยื้มเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอ โดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้าน

### 3. ด้านทรัพยากร

3.1 ด้านทรัพยากรบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน ดังนั้นควรเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรให้พอกับงานบริการ และควรมีการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียน ในด้านต่างๆ เช่น เรื่อง กฎระเบียบ วิธีการขั้นตอน และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการต่างๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย ส่วนใหญ่จะทำงานที่สำนักทะเบียนนี้เป็นแห่งแรก เป็นลูกจ้างชั่วคราว และมีอายุการทำงานน้อย เฉลี่ย 1.8 ปี

3.2 ด้านเทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า เทคโนโลยีในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ในบางส่วนยังขาดความทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวนวัสดุอุปกรณ์ในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงรายในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการเห็นด้วยสูงที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียนในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียนในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงการอำเภอยิ้มของสำนักทะเบียนแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพควบคู่กัน จึงบรรลุผลการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทอง พันทง (2548) ได้ทำศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนและหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนต่างก็ประเมินการให้บริการโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานราชการนั้น จำเป็นต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอน จึงมีความล่าช้าในการจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการต้องการใช้งาน อีกทั้งประชาชนต้องติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ เมื่อการให้บริการยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องแต่ปัญหายังไม่ถูกแก้ไข ดังนั้นปัญหาเรื่องการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงเป็นปัญหาที่สำคัญ

ทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย พบมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทอง พันทง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษา ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้า ศูนย์สุขภาพชุมชนเห็นว่าปัญหาอุปสรรครุ่งคว่นในการดำเนินการตามนโยบายในแต่ละด้านคือ บุคลากรมีไม่เพียงพอขาดความพร้อมในการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์การแพทย์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ มีไม่เพียงพอ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

##### 1. ด้านผลการดำเนินงาน

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียน พบว่า มีห้องน้ำ หรือห้องสุขา สะอาด และมีป้ายบอกทาง บรรลุผลน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ควรหมั่นดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ต่างๆ เช่น กระดาษทิชชู สายงาน ก๊อกน้ำ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงตรวจสอบป้ายบอกทางให้อยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน

1.2 ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน พบว่า มีระบบประชาสัมพันธ์ที่ ทันสมัย เช่น บัตรคิวอัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง บรรลุผลน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในสำนักทะเบียนให้ มากยิ่งขึ้น โดยการให้ทางเจ้าหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพให้มากที่สุด เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ

1.3 ด้านขั้นตอนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการ ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บรรลุผลน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด เชียงรายควรจะมีการอบรมคุณภาพการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนก่อนการ ปฏิบัติงานจริง เพื่อเป็นการสร้างประทับใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และควรทำการสำรวจความ พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) สำหรับใช้ในการพัฒนา ยกระดับและ รักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด คือ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด เชียงราย ควรจะจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอ

เจ้าหน้าที่และเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอับความต้องการของผู้รับบริการด้วย เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ อีกประการหนึ่งควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ ของงานสำนักทะเบียนอำเภอ ไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเอื้อต่อการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาผลการให้บริการ โครงการอำเภอเยี่ยมในจังหวัดอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความเหมือนและความต่างของผลการดำเนินโครงการและนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการอำเภอเยี่ยมให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดของการให้บริการให้บริการของภาคเอกชนและภาครัฐ เพื่อจะได้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียในการดำเนินงานด้านต่างๆ แล้วนำข้อดีมาประยุกต์ใช้ให้อยู่เกณฑ์มาตรฐานและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ อีกทั้งแก้ไขข้อเสียที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรทำการวิจัยถึงผลการประเมิน โครงการทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรของภาครัฐให้เป็นเลิศทางด้านบริการแก่ประชาชนสูงสุด



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กรมการปกครอง. (2545). **ข้าราชการยุคใหม่กับการให้บริการเพื่อครองใจประชาชน**. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง.
- ฉัตรมงคล แน่นหนา. (2550). “หลักคิดเชิงยุทธศาสตร์.” เอกสารการประชุม วันศุกร์ที่ 9 พฤศจิกายน 2550 ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 5 อาคารสถาบันดำรงราชานุภาพกระทรวงมหาดไทย.
- ชันยวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). **นโยบายสาธารณะ**. เชียงใหม่: คະนิงนิจการพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). **การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2527). **การบริหารโครงการ**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2540). **การนำนโยบายไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์).
- ศุภชัย ขาวะประภาส. (2545). **นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงษ์ อดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542). **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพร เฟื่องจันทร์. (2539). **นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2527). **การประเมินโครงการ ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- \_\_\_\_\_. (2546). **บรรยายสรุป สำนักทะเบียนบริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย**. หน้า 1-2. เชียงราย.
- \_\_\_\_\_. (2548). **บรรยายสรุป สำนักทะเบียนบริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย**. หน้า 2 . เชียงราย.



### เอกสารอื่นๆ

- เกษร สายพั้น. (2548). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติรี ปันดิ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทอง พันทาง. (2548). การประเมินประสิทธิผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิษา สุรทัต โขก. (2548). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- ศุภรศมี จันทร์ตะระง. (2542). ผลกระทบของโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## วิทยานิพนธ์

- นันทรา นันทพันธ์. (2545). นโยบายการรับซื้อใบยาสูบของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลังใน  
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร. (2539). ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น  
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมือง  
และการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัลลภรินทร์ ภูกิจ. (2546). การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน ของสำนักงาน  
ศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมัชชา สายวงศ์. (2543). การประเมินผลโครงการคัดแยกขยะเพื่อลดปริมาณมูลฝอยของเทศบาล  
นครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกทัศน์ ชัยพรหม. (2545). การประเมินผลโครงการตำรวจชุมชนประจำตำบลในอำเภอสันกำแพง  
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุ เนินหาด. (2543). การประเมินผลโครงการจักรยานวันอาทิตย์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อลงกรณ์ ปราบไพร. (2545). การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ 5 ปี (พ.ศ. 2545-2549) โดยกระบวนการ  
ประชาคม : กรณีศึกษาอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

## สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- คู่มือประชาสัมพันธ์อำเภอฮ่อม. (2551). สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.dopa.go.th/>.
- เอกสารสรุปสาระสำคัญของมติคณะรัฐมนตรีตามนโยบายรัฐบาล. (2549). สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2554,  
จาก [http:// www.soc.soc.go.th/InFormSoc/SumRep12/policy\\_01\\_4.doc](http://www.soc.soc.go.th/InFormSoc/SumRep12/policy_01_4.doc).

ภาษาต่างประเทศ

**BOOK**

Yamane, T. (1960). **Statistics: An Tntroductory Analysis**. Singapore : Harper International Edition.





ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด

เชียงราย

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการ การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาวจังหวัดเชียงราย

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็น ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด คำตอบที่ได้ไม่มีข้อผูกมัดใดๆ ทั้งสิ้นกับผู้ตอบแบบสอบถามผลรวมของความคิดเห็นของท่านใช้ประโยชน์ในการศึกษา และวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายสรไกร คำแก่น

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

สาขาการจัดการโครงการ



8. รายได้อื่นๆ .....บาท / เดือน (โปรดระบุ)

θ ค่าครองชีพพิเศษ

θ เงินประจำตำแหน่ง

θ อื่นๆ

9. ท่านเคยปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียนมาก่อนหรือไม่

θ เคยปฏิบัติงานที่อื่นมาก่อน รวมระยะเวลาทั้งหมด .....ปี.....เดือน

θ ปฏิบัติที่นี่เป็นแห่งแรก เป็นเวลา .....ปี.....เดือน

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยการที่มีผลต่อการให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้ม ในส่วนสำนัก**

**ทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย**

10. ท่านเห็นด้วยกับการที่รัฐบาล โดยกรมการปกครอง มีการนำ โขบายโครงการอำเภอยิ้มมาใช้ในการให้บริการประชาชน

θ เห็นด้วย เหตุผล

θ ไม่เห็นด้วย เหตุผล

11. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า โครงการอำเภอยิ้มของอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการอำเภอยิ้ม สามารถปฏิบัติการจริงและประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจ

θ เห็นด้วย เหตุผล

θ ไม่เห็นด้วย เหตุผล

12. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญกับโครงการอำเภอยิ้ม

θ ให้ความสำคัญ เหตุผล

θ ไม่ให้ความสำคัญ เหตุผล

13. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการที่มีการประกวดสำนักทะเบียนของกรมการปกครอง

๐ เห็นด้วย เหตุผล

.....

.....

๐ ไม่เห็นด้วย เหตุผล

.....

.....

14. ท่านคิดว่าปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีเพียงพอ หรือไม่

๐ เพียงพอ / เหมาะสม เหตุผล

.....

.....

๐ ไม่เพียงพอ / ไม่เหมาะสม เหตุผล

.....

.....

15. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และศักยภาพเพียงพอ แล้วหรือไม่ ควรจะพัฒนาด้านใดเพิ่มเติม

๐ เพียงพอ / เหมาะสม เหตุผล

.....

.....

๐ ไม่เพียงพอ / ไม่เหมาะสม เหตุผล

.....

.....

16. ท่านคิดว่าปัจจุบันระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการประชาชนในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย มีความทันสมัย และเพียงพอหรือไม่

๐ ทันสมัย / เพียงพอ เหตุผล

.....

.....

๐ ล้าสมัย / ไม่เพียงพอ เหตุผล

.....

.....



17. จำนวนวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ โปรดระบุ

๐ เพียงพอ / เหมาะสม เหตุผล

.....  
 .....

๐ ไม่เพียงพอ / ไม่เหมาะสม เหตุผล

.....  
 .....

18. ท่านคิดว่าปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ได้แก่สิ่งใด (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ตั้งแต่ 1-10 เป็นต้นไป โดย 1 = เป็น

ปัญหาอันดับ 1 , 2 = เป็นปัญหาอันดับ 2 , 3 = เป็นปัญหาอันดับ 3.....จนถึง 10 )

๐ นโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน

๐ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง

๐ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ

๐ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญ

๐ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ

๐ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติไม่ชอบงานบริการทำให้ขาดความพร้อม ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

๐ สถานที่ไม่เหมาะสม เช่น สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักทะเบียน

๐ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

๐ ขาดการทำงานเป็นทีม

๐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

-ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล-

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด

เชียงราย

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการ การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย
- ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการขอรับบริการ

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็น ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด คำตอบที่ได้ไม่มีข้อผูกมัดใดๆ ทั้งสิ้นกับผู้ตอบแบบสอบถามผลรวมของความคิดเห็นของท่านใช้ประโยชน์ในการศึกษาและวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายสรไกร คำแก่น  
นักศึกษาระดับปริญญาโท  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
สาขาการจัดการโครงการ

**แบบสอบถาม**

(สำหรับประชาชนผู้รับบริการ)

**การศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัด****เชิงราย**

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่จะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามตามข้อเท็จจริงที่ท่านได้ประสบหรือมีทักษะเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง  ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ.

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ไม่เกิน 20 ปี 21-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี 46-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ไม่เคยศึกษาในโรงเรียน ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

 โสด สมรส หย่า/หม้าย

5. อาชีพของท่านในปัจจุบัน

 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย เกษตรกรรม เจ้าของกิจการ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รับจ้าง อื่นๆ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 น้อยกว่า 3,000 บาท 3,001-6,000 บาท 6,001-9,000 บาท 9,001-12,000 บาท 12,001-15,000 บาท 15,001-18,000 บาท 18,001- 21,000 บาท อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านเคยมาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงรายหรือไม่

๐ มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง

๐ ไม่เคย

8. วันนี้ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด

๐ งานบัตรประชาชน ๐ งานทะเบียนราษฎร ๐ งานทะเบียนทั่วไป

๐ การคัดรรับรอง/ตรวจสอบประวัติ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มในสำนัก

ทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่อง ๐ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>9. ด้านสภาพแวดล้อมสำนักทะเบียน</b>					
9.1 มีการจัดภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารสวยงาม					
9.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ หรือเป็นระบบ					
9.3 ภายในสำนักงานสะอาด เป็นระเบียบ สะดวก สวยงาม					
9.4 มีมุมเครื่องคิดม ที่นั่งรอพักประชาชนเพียงพอ					
9.5 มีโทรทัศน์ มีโทรศัพท์สาธารณะ เพียงพอ					
9.6 มีที่ทิ้งขยะพอเพียง ไม่มีกลิ่น					
9.7 มีห้องน้ำ หรือห้องสุขา สะอาด และมีป้ายบอกทาง					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>10. ด้านทรัพยากรของสำนักทะเบียน</b>					
10.1 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
10.2 มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
10.3 มีระบบประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย เช่น บัตรคิว อัตโนมัติ อักษรวิ่ง ตามลำดับก่อน-หลัง					
10.4 ป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อหรือวิธีการติดต่อขอรับ บริการ					
10.5 จำนวนช่องทางการติดต่อให้บริการเพียงพอ					
10.6 จำนวนวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น ปากกาเพียงพอใน การให้บริการ					
10.7 ป้ายบอกเอกสารประกอบการติดต่อราชการ					
<b>11. ขั้นตอนและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
11.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
11.2 เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
11.3 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
11.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นระบบ					
11.5 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำที่ดี					
11.6 มีความเป็นธรรมต่อทุกคน ไม่ลำดกิว (เน้นระบบคิว)					
11.7 ค่าธรรมเนียมในการบริการ ตามกฎหมาย / ค่าปรับ มี ความเหมาะสม					
11.8 ท่านคิดว่าวันนี้ท่านพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับใด					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการขอรับบริการ

ท่านคิดว่าปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ตาม โครงการอำเภอยิ้ม ที่ท่านพบในวันนี้ มีอะไรบ้างและควรปรับปรุงอย่างไร

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านมาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

๐ ไม่มีปัญหา / อุปสรรคใดๆ

๐ มีปัญหา / อุปสรรค

โปรดระบุปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ท่านพบ

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

๐ ไม่มีปัญหา / อุปสรรคใดๆ

๐ มีปัญหา / อุปสรรค

โปรดระบุปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ท่านพบ

.....

.....

3. ขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบมีความยุ่งยาก ซับซ้อนหรือไม่

๐ ไม่มี / ไม่ยุ่งยาก

๐ มีปัญหา / ยุ่งยาก

โปรดระบุปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ

.....

.....

4. ความทันสมัย การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

๐ ทันสมัย / ดีแล้ว

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายสรไกร คำแก่น
วัน / เดือน / ปีเกิด	วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2530
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2552
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานลูกค้า บริษัท โปสต์ พัชลิชชิง จำกัด (มหาชน)

