

ชื่อวิทยานิพนธ์ : คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการ
อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัย : พระมหาวัชชัย วิเศษเมธี (เถื่อนมูลแสน)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระโสภณวราภรณ์, ดร. พธ.บ., กศ.ม., Ph.D.

: พระอมรเมธี, ดร. พธ.บ., กศ.ม., Ph.D.

: ผศ.ดร. สุพรต บุญอ่อน ศษ.บ., กศ.ม., Ph.D

วันที่สำเร็จการศึกษา มีนาคม ๒๕๕๖

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการ
อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ นี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ (๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการ
ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

การดำเนินการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One Way anova) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี
ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Difference :
LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =
๓.๖๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก

๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ
การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเพศ และด้าน อาชีพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๑ ด้าน อายุและด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน บาง ท่านมีความอนุเคราะห์ดี บางท่านเข้มงวดในกฎเกณฑ์มากไป ประชาชนไม่ได้รับการบริการอย่าง เพียงพอ ไม่มีการจัดน้ำดื่มและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเป็นกันเองกับ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ขาดการชี้แจง

ข้อเสนอแนะ ที่ว่าการอำเภอ ควรจัดน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการและ ช่องทางสำหรับผู้สูงอายุและควรให้คำอธิบายต่างๆกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควร ปฏิบัติตนให้เป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการและควรมีการชี้แจงสิ่งต่างๆให้กับประชาชน ในทุกด้านพร้อมการให้บริการเท่าเทียมกัน โดยยึดกฎระเบียบข้อบังคับดี ยวกัน เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืนสืบไป