

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

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์นี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ (๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ (๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

การดำเนินการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way anova) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Difference : LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก

๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ

การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเพศ และด้านอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ด้านอายุและด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน บางท่านมีความอนุเคราะห์ดี บางท่านเข้มงวดในกฎเกณฑ์มากไป ประชาชนไม่ได้รับการบริการอย่างเพียงพอ ไม่มีการจัดน้ำดื่มและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ขาดการชี้แจง

ข้อเสนอแนะที่ว่าการอำเภอควรจัดน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุและควรให้คำอธิบายต่างๆกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนให้เป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับบริการและควรมีการชี้แจงสิ่งต่างๆให้กับประชาชนในทุกด้านพร้อมการให้บริการเท่าเทียมกันโดยยึดกฎระเบียบข้อบังคับเดียวกัน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป