ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการวางตัวของข้าราชการในการบริการ : กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจอมทอง
โดย	นายสุวิทย์ ใจสุข
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
วิชาเอก	นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รศ.สมชัย ศรีสุทธิยากร
สถาบันการศึกษา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วัน/เดือน/ปี	15 พฤศจิกายน 2539

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการวางตัวของข้าราชการในการบริการ : กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจอมทอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการวางตัวของข้าราชการผู้ให้บริการเฉพาะของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจอมทอง ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ระดับใด จำแนกความแตกต่างเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของประชาชน ส่วนผลการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนจะได้นำไปพิจารณาปรับปรุงพฤติกรรมของข้าราชการในการบริการได้ตรงจุด ซึ่งไม่เฉพาะแต่เพียงข้าราชการในสังกัดของฝ่ายทะเบียนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปปรับปรุงพฤติกรรมของข้าราชการในสังกัดฝ่ายอื่น ๆ ของสำนักงานเขต เนื่องจากลักษณะการทำงานเป็นรูปแบบการบริการประชาชนที่คล้ายคลึงกัน ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้ประชากรซึ่งเป็นประชาชนผู้ไปติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน งานละ 100 คน รวมจำนวน 200 คน ลักษณะการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้การตอบแบบสอบถามเป็นหลัก ตามกรอบแนวความคิดที่ว่าการบริหารไม่อาจแยกออกจากการเมืองโดยเด็ดขาด ขณะเดียวกันงานราชการมีลักษณะเป็นสาธารณะ พร้อมที่จะต้องถูกตรวจสอบโดยสาธารณะ (Accountability) ข้าราชการจึงต้องทำงานด้วยความระมัดระวัง ผลการศึกษาพบว่า

SPU CHONBURI

1. ประชาชนเพศชายและเพศหญิง ต่างมีระดับความพึงพอใจต่อการวางตัวในการบริการของข้าราชการที่ไม่แตกต่างกัน

2. ช่วงอายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการวางตัวในการบริการที่ไม่แตกต่าง

3. ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการวางตัวในการบริการที่แตกต่างกัน

4. ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อการวางตัวในการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสถิติดังข้างตน จะยอมรับสมมติฐานตามข้อ 3 และไม่ยอมรับสมมติฐานตามข้อ 1,2 และ 4 โดยหลักการก็คงเป็นเพียงแนวรนำทางสถิติเพื่อที่จะให้มีการนำข้อมูลและวางรายละเอียดของตัวแปรไปทำการศึกษาปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ขณะที่ในทางปฏิบัติแล้ว การวางตัวของข้าราชการในการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนนั้น จะต้องสร้างให้เกิดความเท่าเทียมแก่ประชาชนในทุกเพศวัย และระดับการศึกษา จึงจะเรียกว่าเป็นการบริการที่สร้างความประทับใจ ในขั้นนี้การนำผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การวางตัวในการทำงานของข้าราชการจึงคงมีความจำเป็น

อนึ่ง ในลำดับของการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพฤติกรรมการวางตัวของข้าราชการในการบริการประชาชน ณ ฝ่ายทะเบียน นั้น สำนักงานเขตจอมทองควรให้ความสนใจเป็นกรณีพิเศษแก่ประชาชนเพศหญิง ประชาชนผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 15-44 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง และประชาชนที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการน้อย เป็นลำดับแรกในขณะที่ความสนใจเป็นลำดับรองนั้น การบริการทางด้านฝ่ายทะเบียน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขบางประการตามข้อเสนอแนะ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ทำงานเป็นแผนก ๆ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ การเปิดให้มีการร้องทุกข์ร้องเรียน การฝึกอบรมข้าราชการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อรักษามาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนเขตจอมทองให้อยู่ในระดับสูงและต่อเนื่องตามแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) ตลอดไป

SPU CHONBURI