



กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น
ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รุ่งทิพย์ บุญเจือ



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



THE PROBLEM-SOLVING PROCESS FOR A NATIONALITY PREDICAMENT
OF THAI DIASPORAS IN PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Rungthip Boonjua



Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น
ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รุ่งทิพย์ บุญเจือ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE PROBLEM-SOLVING PROCESS FOR A NATIONALITY PREDICAMENT
OF THAI DIASPORAS IN PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Rungthip Boonjua

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น
ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย นางสาวรุ่งทิพย์ บุญเจือ
วิชาเอก นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(รพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ)

..... กรรมการ
(ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม)

..... กรรมการ
(รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว)



Independent study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title The Problem-solving Process for a Nationality Predicament
of Thai Diasporas in Prachuap Khiri Khan Province

Researcher Miss Rungthip Boonjua

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Assoc.Prof.Viporn Katekao, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director, collage Innovation Management
(Rapee Moungnont, M.B.A.)

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assist.Prof.Petcharat Saisombut, Ph.D.)

..... Member
(Assist.Prof.Col.Vorasit Chareonput, D.P.A.)

..... Member
(Assoc.Prof.Viporn Katekao, Ph.D)

ชื่อการศึกษาอิสระ	กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวรุ่งทิพย์ บุญเจือ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการงานในการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น จำนวน 305 คนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำสำคัญ: กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพ คนไทยพลัดถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title The Problem-solving Process for a Nationality Predicament of Thai Diasporas in Prachuap Khiri Khan Province

Researcher Miss Rungthip Boonjua

Degree Sought Master of Public Administration

Advisor Assoc. Prof. Viporn Katekao, Ph.D.

Academic Year 2019

Abstract

The purposes of this study were to investigate ;the problem-solving process for a nationality predicament of Thai diasporas in Prachuap Khiri Khan Province ; influences of personal factors on the problem-solving process for a nationality predicament of Thai diasporas in Prachuap Khiri Khan Province.

This study employed a quantitative design. Data were collected from 305 individuals requesting a formal verification and certification for the Thai diaspora status in Prachuap Khiri Khan Province. Data were collected through questionnaires and statistically analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

Results revealed that;the overall problem-solving process for a nationality predicament of Thai diasporas in Prachuap Khiri Khan Province was extremely high with a mean of 4.32 and; personal factors including age, education, and occupation influenced the problem-solving process for a nationality predicament of Thai diasporas in Prachuap Khiri Khan Province.

Keywords: Nationality problem-solving, Thai diasporas, Prachuap Khiri Khan Province

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนามไว้เพื่อแสดงความขอบคุณ ดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ ประธานกรรมการ ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด กรรมการ ขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่ให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การศึกษาอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา คณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่บริการอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาด้วยดี

รุ่งทิพย์ บุญเจือ

เดือน พฤศจิกายน 2562



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
คำย่อ สัญลักษณ์ และอริธานศัพท์.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	25
2.5 แนวคิดด้านการบริหารจัดการ.....	29
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคนไทยพลัดถิ่น.....	32
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
2.8 สมมติฐานการวิจัย.....	41
2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	45
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย.....	
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั่วไป.....	49
4.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แกคนไทยพลัดถิ่น.....	53
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	66
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
5.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	67
5.4 อภิปรายผล.....	69
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	80
ประวัติผู้วิจัย.....	84



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 48
4.2	จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 48
4.3	จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 48
4.4	จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ..... 49
4.5	ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป..... 49
4.6	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป ด้านระเบียบกฎหมาย..... 50
4.7	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป ด้านการบริหารจัดการ..... 51
4.8	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป ด้านการอ้างอิง..... 52
4.9	ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่ คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์..... 53
4.10	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ แก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการดำเนินการ..... 54
4.11	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ แก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่..... 55
4.12	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ แก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านช่องทางการให้บริการ..... 56
4.13	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ แก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 57
4.14	จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ แก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพในการดำเนินการ..... 58
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่นต่อระดับความคิดเห็นด้วย..... 59
4.16	วิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ..... 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	วิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่นักไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ.....	60
4.18	วิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่นักไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.19	วิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่นักไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ.....	63



คำย่อ สัญลักษณ์และอภิธานศัพท์

คำย่อ/สัญลักษณ์ อภิธานศัพท์	คำจำกัดความ/ความหมาย
n	จำนวน (ความถี่) ของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
F	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
Sig.	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการคืนสัญชาติไทยให้คนชาติพันธุ์ไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่น โดยเหตุอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ให้เป็นผู้มีสัญชาติไทยโดยการเกิด เสนอโดยกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในคณะกรรมการพัฒนาการเมืองการสื่อสารมวลชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน สภาผู้แทนราษฎร (นำโดย นายไกรศักดิ์ ชุณหะวัณ พรรคประชาธิปัตย์) ในรัฐบาลสมัยนั้น

ต่อมาได้มีการนำกลุ่มผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทยจากจังหวัดชุมพร ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี จำนวนประมาณ 500 คน รวมกันเพื่อขอให้ทางราชการแก้ไขปัญหาคนไทยพลัดถิ่นให้ได้มีสัญชาติไทยด้วยการออกกฎหมายคืนสัญชาติไทยให้กับคนกลุ่มดังกล่าว โดยเครือข่ายการแก้ไขปัญหาคืนสัญชาติไทย เครือข่ายชุมชนเพื่อการปฏิรูปสังคมและการเมือง ได้นำมวลชนเข้าร่วมการเรียกร้องให้รัฐบาลผ่านการเห็นชอบพระราชบัญญัติสัญชาติคืนสิทธิให้สิทธิคนไทยพลัดถิ่นโดยจัดกิจกรรมการเดินเท้าตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2554 จากด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปชุมนุมที่หน้าอาคารรัฐสภา กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 28 มกราคม 2554 ส่งผลให้ร่างพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2555 โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้กฎหมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาคืนสัญชาติให้คนไทยพลัดถิ่นซึ่งเป็นคนเชื้อสายไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่นเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยโดยให้สัญชาติไทยโดยการเกิดแก่บุคคลดังกล่าว ที่ยังไม่ได้ถือสัญชาติของประเทศอื่น และได้อพยพเข้ามาอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่ง (ขณะสำรวจจัดทำทะเบียนประวัติแต่ละกลุ่ม) และมีวิถีชีวิตเป็นคนไทย โดยได้รับการสำรวจตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะรัฐมนตรีกำหนดและเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์สืบสายโลหิตตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ จึงกำหนดให้บุตรของคนไทยพลัดถิ่นได้สัญชาติไทยโดยการเกิดโดยพระราชบัญญัตินี้ด้วยที่ไม่ได้ถือสัญชาติของประเทศอื่น หรือได้สัญชาติไทยแล้วก็ได้สัญชาติไทยโดยการเกิดด้วย

พระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2555 โดยมีสาระสำคัญ เป็นการคืนสัญชาติไทยให้แก่คนซึ่งมีเชื้อสายไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่น โดยเหตุอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยในอดีตซึ่งปัจจุบันมิได้ถือสัญชาติของประเทศอื่นและอพยพเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่งโดยมีวิถีชีวิตเป็นคนไทยและได้รับการสำรวจจัดทำทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ซึ่งต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกกฎกระทรวงการพิสูจน์และรับรองความเป็นคน

ไทยพลัดถิ่น พ.ศ.2555 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ใบรับ และหนังสือรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น พ.ศ.2555 ลงวันที่ 18กรกฎาคม 2555 เพื่อดำเนินการรับคำขอพิสูจน์และการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นเพื่อการได้สัญชาติไทยโดยการเกิด ซึ่งกฎกระทรวงและประกาศดังกล่าวมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 18กรกฎาคม 2555 เป็นต้นมา

กรมการปกครองได้มีการบริหารจัดการด้านการทะเบียนราษฎร ให้กับบุคคลสัญชาติไทย และผู้ไม่มีสัญชาติไทยครบทุกประเภท ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 มาตรา 36 กำหนดให้นายทะเบียนอำเภอและนายทะเบียนท้องถิ่น จัดทำทะเบียนบ้านไว้ทุกบ้าน สำหรับผู้มีสัญชาติไทยและคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร ซึ่งปัจจุบัน (11 พฤษภาคม 2555) กรมการปกครองได้สำรวจจัดทำทะเบียนประวัติและเอกสารแสดงตนของผู้ที่มีเชื้อสายไทยที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับการรับรองเป็นคนไทยพลัดถิ่นตามกฎหมาย รวมทั้งหมดประมาณ 18,075 คน ได้แก่

- 1) ผู้อพยพเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา เข้ามาก่อนวันที่ 15 พฤศจิกายน 2520 จำนวน 1,951 คน (เลขประจำตัวประเภท 6 กลุ่ม 63)
- 2) ผู้หลบหนีเข้าเมืองเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง เข้ามาหลังวันที่ 15 พฤศจิกายน 2520 จำนวน 2,009 คน (เลขประจำตัวประเภท 6 กลุ่ม 64)
- 3) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย เข้ามาก่อนวันที่ 9 มีนาคม 2519 จำนวน 549 คน เลขประจำตัวประเภท 6 กลุ่ม 66)
- 4) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย เข้ามาหลังวันที่ 9 มีนาคม 2519 จำนวน 1,382 คน
- 5) บุตรของบุคคลตามข้อ 1-4 จำนวน 609 คน (แจ้งเกิดได้เลขประจำตัวประเภท 7)
- 6) กลุ่มเครือญาติที่ตกสำรวจและบุตรหลานของกลุ่มนี้ จำนวน 11,575 คน (บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เลขประจำตัวประเภท 0 กลุ่ม 89 กลุ่มที่ 1 กลุ่มย่อยที่ 14,15,17,18)

กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการรวมทั้งหมดมีประมาณ 18,075 คน ซึ่งจำนวนนี้ อาจมีลดลงเนื่องจากเสียชีวิตหรือได้สัญชาติไทยช่องทางอื่น หรือเพิ่มขึ้นเนื่องจากขณะประมวลผลตรวจสอบบุคคลในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2555 บุคคลดังกล่าวถูกจำหน่ายรายการบุคคลในฐานข้อมูลหรือสำรวจผิดกลุ่ม ต่อมาได้มาแสดงตนและพิสูจน์ความเป็นผู้มีเชื้อสายไทยก็จะได้รับการคืนรายการบุคคล ในฐานข้อมูลและได้รับการเปลี่ยนกลุ่มเป็นกลุ่มผู้มีเชื้อสายไทย ซึ่งคุณสมบัติของคนไทยพลัดถิ่นที่มีสิทธิได้รับการคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายฉบับนี้จะต้องมีองค์ประกอบตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

- 1) เป็นผู้มีเชื้อสายไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่น โดยเหตุอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยในอดีต
- 2) ปัจจุบันมิได้ถือสัญชาติของประเทศอื่น
- 3) ได้อพยพเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่ง
- 4) มีวิถีชีวิตเป็นคนไทย
- 5) ได้รับการสำรวจจัดทำทะเบียนประวัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเมียนมา มีกลุ่มเป้าหมายผู้มีเชื้อไทยอยู่ประมาณ 3,079 ราย ประกอบด้วย

1) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	จำนวน	385	ราย
2) อำเภอทับสะแก	จำนวน	776	ราย
3) อำเภอบางสะพาน	จำนวน	872	ราย
4) อำเภอบางสะพานน้อย	จำนวน	1,046	ราย

โดยกรมการปกครองได้ออกหนังสือรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นและอนุมัติให้เปลี่ยนแปลงสถานะของบุคคลในเอกสารการทะเบียนราษฎร ของผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แล้ว จำนวน 1,278 ราย ประกอบด้วย

1) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	จำนวน	359	ราย
2) อำเภอทับสะแก	จำนวน	221	ราย
3) อำเภอบางสะพาน	จำนวน	322	ราย
4) อำเภอบางสะพานน้อย	จำนวน	378	ราย

การศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้นก็เนื่องจากพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ได้มีการประกาศใช้มาหลายปีแล้ว แต่การดำเนินการให้สัญชาติแก่คนไทยพลัดถิ่นของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และยังมีกระบวนการที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่หลายประการ เช่น การบริหารจัดการด้านการอ้างอิง และขั้นตอนในการดำเนินการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค แนวทางการดำเนินงาน และสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้แก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นได้

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับ

1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลกับกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1.4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ของสำนักทะเบียน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,278 ราย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้จะศึกษา

1) เพื่อศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ : ศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา : ศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2555 ถึงเดือนกันยายน 2562 เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระเบียบกฎหมาย หมายถึง พระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 กฎกระทรวง การพิสูจน์และการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น พ.ศ.2555 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง คำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ใบรับ และหนังสือรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น พ.ศ.2555 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2555

การบริหารจัดการ หมายถึง การกำหนดแผนการดำเนินการ การจัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการ การประสานงานการทำงานร่วมกับผู้นำในท้องถิ่น รวมถึงการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการ และหาแนวทางในการแก้ไข

การอ้างอิง หมายถึง เอกสารหลักฐาน พยานบุคคล คณะกรรมการกลั่นกรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ระดับอำเภอ/จังหวัด รวมถึงการดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติ หมายถึง การดำเนินการรับคำขอพิสูจน์และการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ขั้นตอนในการดำเนินการมีความถูกต้อง ครบถ้วน สะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดำเนินการและมีความเสมอภาคในการให้บริการ

คนไทยพลัดถิ่น หมายถึง ผู้ซึ่งมีเชื้อสายไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่น โดยเหตุอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยในอดีตซึ่งปัจจุบันผู้นั้นมิได้ถือสัญชาติของประเทศอื่น และได้อพยพเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่งและมีวิถีชีวิตเป็นคนไทย โดยได้รับการสำรวจจัดทำทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด หรือเป็นผู้ซึ่งมีลักษณะอื่นทำนองเดียวกันตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ขั้นตอนในการดำเนินการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความซื่อสัตย์สุจริต ความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน และการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางในการเข้าถึงการให้บริการ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การให้คำปรึกษา และช่องทางการให้บริการอื่น เช่น ไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอกจุดให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม สะดวก มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ยื่นคำขอ พิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ในด้านขั้นตอนและระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลา และความพึงพอใจในภาพรวม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลเป็นแนวทางในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายในการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคนไทยพลัดถิ่น
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สมมติฐานการวิจัย
- 2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แนวคิดทฤษฎีโดยค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

2.1.1 ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ”

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 793) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไป หมายถึง การกระทำเพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1966, p.340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า

Fine Ira Era EtStudio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

มิลเลท (Millett, 1954, p.110) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการให้บริการ (Equitable Service) ซึ่งประชาชนทุกคนต้องได้รับการจากภาครัฐอย่างยุติธรรม มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

2. ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (Timely Service) หากเกิดความล่าช้าจะทำให้เห็นว่าการให้บริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

3. ความเพียงพอต่อการให้บริการ (Ample Service) การให้บริการต่างๆ นั้น จะต้องมีความพร้อมและความเพียงพอในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์

4. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (Continuous Service) ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก การให้บริการนั้นต้องพร้อมทั้งด้านสถานที่ ระยะเวลาที่ดำเนินการ และจำนวนคนที่ให้บริการ

5. ความก้าวหน้าในการให้บริการ (Progressive Service) ต้องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้และปรับการให้บริการให้มีคุณภาพเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กาญจนา ทับทิมทอง (2552, หน้า 36-37) กล่าวถึงการให้บริการว่าเป็นงานที่ให้ความสะดวกต่างๆ งานที่ปฏิบัติรับใช้ ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้ที่ต้องการรับบริการ ในรูปแบบของความพึงพอใจและผลประโยชน์เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ซึ่งการให้บริการผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ ให้เกียรติผู้ขอรับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การ มีความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, หน้า 4) กล่าวถึงการบริการประชาชนหมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการจนแล้วเสร็จตามคำขอของประชาชนที่ยื่นขอตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่ส่วนราชการทำกับผู้มาขอใช้บริการ เพื่อให้ส่วนราชการกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การรับรอง การรับจดทะเบียน และการรับเรื่อง เป็นต้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540, หน้า 2) “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ ทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สุมนา อัญโพธิ์ 2532, (อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) เห็นว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2548, หน้า 118 (อ้างถึงใน สุภาวดี สุดคณิง, 2550, หน้า 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนขององค์การให้ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัชฌกร 2542, หน้า 184 (อ้างถึงใน ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551, หน้า 10) อธิบายว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นโดยมีหลักยึดถือปฏิบัติไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นนั้นจะเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

สรุป การให้บริการคือ การให้ความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์ความสุขและตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคคลอื่น

2.1.2 หลักการของการให้บริการ

หลักของการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการได้อธิบายหลักการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้ กุลธน ธนาพงศธร 2545 (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547, หน้า 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย 5 หลัก ซึ่งได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล โดยองค์การต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และทำเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนโดยทั่วไปไม่ใช่ทำเพื่อกลุ่มใดหรือบุคคลใด
2. หลักความสม่ำเสมอ เป็นการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
3. หลักความเสมอภาค เป็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ
4. หลักความประหยัด ซึ่งเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่ใช้ในการขอรับบริการ
5. หลักความสะดวก การขอรับบริการนั้นต้องไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) กล่าวถึงหลักการให้บริการและการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรหรือเชิงรุก ดังนี้

- 1) จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นและตอบสนองความต้องการของประชาชน อุปสรรคของการให้บริการ มีดังนี้

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3) จากการที่ข้าราชการมองตนเองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เท่าเทียมกันในการให้บริการ หรือเมื่อผู้รับบริการแสดงความเห็นโต้แย้งก็เกิดความไม่เต็มใจในการให้บริการ

2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว มีการแข่งขันกันในสังคมอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่าระบบราชการเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี และเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อาจมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจ มีการแก้ไขขั้นตอนและวิธีการทำงาน มีการพัฒนาข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความกระตือรือร้น มีการวางแผนการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการรายงานติดตามผลการดำเนินการ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3) ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ โดยผู้รับบริการจะต้องได้รับสิทธิประโยชน์จากการรับบริการตามความต้องการ ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้เวลาในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4) การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีการให้บริการในเชิงรุก ประชาชนโดยทั่วไปมีความเห็นว่าการให้บริการของภาครัฐล่าช้า ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ ก็จะสร้างความพึงพอใจและสร้างทัศนคติที่ดีให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการได้

5) ความถูกต้องของการให้บริการ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์นั้นจะต้องถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ตามระเบียบกฎหมาย ตามนโยบาย และศีลธรรมอันดีด้วย

6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ หากบริการด้วยความอ่อนน้อมก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อสื่อสารและดำเนินการได้อย่างเข้าใจกัน

7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่เลือกปฏิบัติ เพราะประชาชนบางส่วนมีข้อจำกัดในความสามารถที่จะติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ บางส่วนไม่ได้ปฏิบัติตามกฎหมายเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ลักษณะของการจัดบริการแบบครบวงจรก็เพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1) ข้าราชการจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการต้องครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน และต้องพยายามจัดบริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

อนек สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 177) กล่าวถึง การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ได้แก่

1) ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ การให้บริการนั้นต้องสอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก หากผู้มารับบริการได้รับบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการก็ถือว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะการให้บริการที่ดีคือการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจนี้เป็นสิ่งประเมิณผลของการให้บริการว่ามีคุณภาพมากเพียงใด

3) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเป็นหัวใจหลักของการทำงาน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจมีความเสียสละผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

อนек สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 172) ยังกล่าวอีกว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ อีกดังนี้

1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กรระเบียบนโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย

2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

3) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ การมีความพร้อมและมีจิตใจที่ต้อนรับหรือช่วยเหลือผู้มารับบริการ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการ

4) มารยาทในการให้บริการ (Manner) ท่าทางและคำพูดเป็นสิ่งที่แสดงต่อผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการมีลักษณะ ท่าทาง คำพูด และบุคลิกภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) การให้บริการต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้เข้ากับยุคสมัย มีแนวคิดใหม่ๆ เข้ามาดำเนินการเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

6) การควบคุมอารมณ์ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่พบปะกับประชาชนผู้มารับบริการ และเราไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ทุกคน ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้

7) การแก้ปัญหาอย่างมีสติ (Calmness) ต้องมีวิถีทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและดีที่สุด จากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

8) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้

9) การรับผิดชอบต่อการให้บริการ (Responsibility) ต้องคำนึงว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด ดังนั้น เพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกัน เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่ายผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win-win Strategy)

วิชาญ ฤทธิรงค์ 2528 (อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอคอยสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สรุป หลักการให้บริการการนั้นต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น และผู้ให้บริการต้องมีจิตใจที่พร้อมจะบริการซึ่งมาจากภายใน

2.1.3 คุณภาพการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

Lewis & Bloom 1983 (อ้างถึงใน ธาราภรณ์ เสือสุริย์, 2558, หน้า 14) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด

Ghobadian, Speller & Jones (1994, p.8) และ Boone & Kurtz (1998, อ้างถึงใน ภัทรา ภัทรมโน, 2558, หน้า 8) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกและภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้น บริษัทหรือองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้ดีที่สุดเพื่อการดำรงอยู่รอดในธุรกิจ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555, หน้า 21) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

สุพจน์ วิริยะสาธร (2554, หน้า 104) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้เป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ธีระ กิตินวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 72) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1) ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าการทำงานไม่ผิดพลาดการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอและการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการความมีมารยาท และความสุภาพของพนักงานพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการการแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4) ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการ ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของผู้รับบริการความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

5) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

ศรีณพงศ์ เทียงธรรม (2552, หน้า 42) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นโมเดลหนึ่งในสายการตลาด บริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการสร้าง การบริการที่มีคุณภาพ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (1988, p.14) ได้ระบุด้านหรือมิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. Reliability – ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าจะวางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด และตรงเวลาทุกครั้ง

2. Assurance – การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

3. Tangibles – ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของ เครื่องมือและองค์ประกอบต่างๆ มิตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

4. Empathy – การเอาใจใส่ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือเรื่องการ “เอาใจ เขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถ จดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ

5. Responsiveness – การตอบสนอง หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้คือ การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทึที่ลูกค้าถาม ทันทึที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการนั้น ต้องมีสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากเป็นองค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไร จึงจำเป็นต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพ ให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่ง จึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชน และประชาชน ของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวม 10 ด้าน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1) ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว, ค่าบริการถูก
2) คุณภาพ	ผลผลิต, ผลลัพธ์
3) ความทั่วถึง	พื้นที่เป้าหมาย, กลุ่มเป้าหมาย, หน่วยงานบริการ
4) ความเสมอภาค	การไม่เลือกปฏิบัติ, การขยายโอกาส
5) ความเป็นธรรม	ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
6) สอดคล้องความต้องการ	ปัญหาความต้องการ, การจัดลำดับความสำคัญ
7) สอดคล้องความพึงพอใจ	ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า, การยอมรับ, ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์, การประกันความเสี่ยง
8) ความต่อเนื่อง	ช่วงระยะเวลาการให้บริการ, การบริการหลังการขาย
9) ความสะดวกสบาย	การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
10) ความพร้อมให้บริการ	การบริการ 24 ชั่วโมง, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของหน้าที่

วีรพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการนั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ ปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึงมีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม เชื่อวาง่าย อย่างผู้จริง
4. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
6. ความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด
7. ผู้ให้บริการต้องมีความน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า
10. การรับทราบถึงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

สุรศักดิ์ นานานุกุล 2538 (อ้างถึงใน กุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 7 - 8) เห็นว่า คุณภาพในการบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาด

จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บ่งบอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้า ซึ่งต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพียงพอต่อการให้บริการ มีความทันสมัยและปลอดภัย มีความเสมอภาค ยุติธรรม เท่าเทียมกัน มีรูปแบบการให้บริการที่ดีและมีราคาที่เหมาะสม

วรจรงค์ ขาวเขียว 2540 (อ้างถึงใน จิตติมา พนะนา, 2550, หน้า 12) กล่าวว่าไว้ว่า ความสำเร็จของการบริการต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การตอบสนองความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 การให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - 1.2 ความเสียสละและความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 1.3 มีการประสานงานหรือติดต่ออย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
2. ความสามารถในการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.3 ความรู้ความสามารถในให้บริการ
3. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 สถานที่ในการติดต่อมีความสะดวกและเหมาะสม
 - 3.2 ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่นานเกินไป
 - 3.3 ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ในเวลาที่สะดวก
 - 3.4 ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีระเบียบขั้นตอนซับซ้อนหรือมากเกินไป
4. ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
 - 4.2 ผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นอย่างดี
 - 4.3 ความสม่ำเสมอของการให้บริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

- 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 9.1 เอาใจใส่ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการ
 - 9.2 มีความสนใจผู้รับบริการ
 - 9.3 มีการเรียนรู้ผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย
 - 10.1 จัดเตรียมสถานที่ให้บริการสะดวก สวยงาม สะอาด
 - 10.2 มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
 - 10.3 มีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

สมชาติ กิจยรรยง 2521 (อ้างถึงใน ญัตติฯ ศุภนิรติศัย, 2550, หน้า 10 - 11) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา มีคุณค่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านแล้วไม่รู้สึกผิดหวัง มีความพร้อม และความรวดเร็ว ถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลันทันใจและทันเวลา ให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ ความสะอาด ความถูกต้อง ความมีไมตรีจิต มีความอดทนอดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้ โดยแสดงให้ลูกค้าเห็น ทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาท่าทางมีความจริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสที่จะให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2538 (อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 15) กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสหรือแตะต้องได้ยากไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการอะไรต้องการเมื่อใด การให้บริการของรัฐมีลักษณะ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการหรือลูกจ้างเป็นผู้ให้บริการ ส่วนผู้รับบริการก็คือประชาชนทั่วไป การให้บริการนั้นจะมีกลุ่มผู้ให้บริการต่างๆ หลายประเภทหลายเรื่อง เช่น การเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล การออกโฉนดที่ดิน การบริการทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน เป็นต้น

2) การให้บริการของรัฐมีลักษณะผูกขาดบริการที่ประชาชนจะได้รับ คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ ประชาชนจะต้องไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

3) กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนไข เวลาเกี่ยวข้องด้วย อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี สำหรับประชาชนที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

4) มีกรอบกำหนดแนวทางการบริการและข้อจำกัดการบริการ เพราะกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม

2.2.1 หลักการในการบริการ

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540, หน้า 16 - 17) กล่าวว่า การบริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใดๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใดๆ ต้องถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้นระมัดระวัง การให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยความเต็มใจและมีน้ำใจ ซึ่งการให้บริการเป็นงานที่ต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วย หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ผู้มารับบริการได้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเต็มใจ มีอหิยาศัยดี และเอาใจใส่

4. บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการต้องมีความยุติธรรมเพราะผู้มารับบริการทุกคนต้องการที่จะได้รับการที่มีความยุติธรรม ซึ่งให้บริการจะอย่างไรให้ผู้มารับบริการได้รับการที่เท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ และทำให้เห็นว่าการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติที่ดีเหนือกว่าคนอื่นๆ

ประนอม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องมีอหิยาศัยที่ดี โดยผู้ให้บริการต้องทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการคิดว่าเป็นการบริการแบบบวกและไม่คาดฝัน ซึ่งการให้บริการต้องมีการทักทายผู้มารับบริการ พุดจาด้วยความสุภาพถ่อมตน เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีรอยยิ้มอย่างจริงใจ ทักทายผู้มารับบริการด้วยความอบอุ่น น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง ไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป

นฤมล โชติเวช (2546, หน้า 11) ได้ชี้ให้เห็นการให้บริการที่ดีว่า ทุกคนจะต้องขจัดสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวออกไปให้หมดสิ้น เปิดใจรับฟังผู้อื่นพร้อมทำความเข้าใจกับสิ่งนั้นๆ ปรับจิตใจให้ยอมรับในอาชีพ

ที่กระทำอยู่ ซึ่งผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ต้องการความเป็นกันเอง เป็นที่ยอมรับ การให้บริการนั้นผู้ให้บริการต้องแสดงท่าทางกริยามารยาทที่ดี ทั้งทางด้านหน้าตา คำพูด และน้ำเสียง ต้องให้คำแนะนำ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจและจะนำไปสู่ผลสำเร็จของการให้บริการและการขอรับบริการ

2.2.2 หลักการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้น จำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) (Peterier & Plowman, 1953 อ้างถึงใน ภัทรพร ตูลารักษ์, 2545, หน้า 8) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ ความคุ้มค่าของงาน และความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) หน่วยงานจะต้องกำหนดความคาดหวังของงานที่เกิดขึ้น
3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมและทันสมัย มีความถูกต้องเหมาะสมกับงาน ถูกต้องตามหลักการ
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ ต้องประกอบด้วยต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต ซึ่งการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมทั้งงานและวิธีการ การลงทุนต้องใช้ทุนให้น้อยและทำให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

มิลเลทท์ (Miilet, 1954 อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์, 2538, หน้า 41 - 42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้จากการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ผลกำไรหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์การ โดยเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การเป็นเป้าหมายอันชอบธรรม รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ซุบ กาญจนประกร (2502, หน้า 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นตัวกำหนดเพื่อจะทำการบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารของประเทศและต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมายดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตามแต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชก 2510 (อ้างถึงใน ญัฐธัญ ถนิตรบ, 2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้น จะวัดจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือผลกำไรที่ได้รับความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มองเห็นค่อนข้างยาก แต่สำหรับกำไรเป็นสิ่งที่นับและมองเห็นได้

ไรอันและสมิท (Ryan & Smith, 1954 (อ้างถึงใน ประพิน ปรัชญาภรณ์, 2522, หน้า 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficient) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กันงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

เบเกอร์ และนิวฮอสมเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างถึงใน ดวงกมล ไตรยสุต, 2540, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิต คุณภาพ และประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลสูงสุดเกิดจากการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสมโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำ ดังนั้น แนวความคิดของประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต และยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้น แบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่า จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าว จะมีผลในทางลบ

2. มีขั้นตอนและระเบียบที่ชัดเจน เพื่อให้ให้เห็นประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น หากมีการวางกฎระเบียบที่ถูกต้องชัดเจนก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

3. ประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อการทำงานที่มองเห็นได้

4. ผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ซึ่งหากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างชัดเจน

เบ็คเกอร์เชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความหมายของประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหารและนำทรัพยากรที่มีค่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสดงหามรรควิธีที่ดีกว่า เพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และ วัสดุอุปกรณ์

แคทซ์ และคาน (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร

ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1968, p.28 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21 - 22) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
 3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
 4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
 5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน
- ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระทั่งต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. กำหนดแนวความคิดในการทำงานและทำความเข้าใจให้กระจ่าง
2. การพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานให้ใช้หลักสามัญสำนึก
3. ความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำแนะนำและคำปรึกษา
4. ต้องมีระเบียบวินัยในการทำงาน
5. มีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน
6. ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีหลักฐาน น่าเชื่อถือได้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
7. มีการแจ้งลักษณะการดำเนินงานชัดเจน
8. ปฏิบัติงานสำเร็จทันต่อเวลา
9. ผลงานมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

10. ใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานได้
11. ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้รางวัลแก่งานที่ประสบผลสำเร็จหรือมีคุณภาพ

สรุป หลักการให้บริการและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หมายความว่า การบริการนั้น ๆ จะต้อง สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ จะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิม เพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโลกโลกาภิวัตน์ หรือตามสภาพเศรษฐกิจสังคมในขณะนั้นๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ได้เริ่มต้นและมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์รวมตัวกันเป็นรัฐเป็นประเทศ และแต่ละประเทศต่างก็มีบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่มาจากฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการในลักษณะงานที่เป็นการจัดบริการสาธารณะ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการสาธารณะ และได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมาย องค์ประกอบ และหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

2.3.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ เอกชนหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2538, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้พิจารณาได้ว่า การบริการสาธารณะประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ 2540 (อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ ปันประเสริฐ, 2549, หน้า 14) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการดำเนินการที่สร้างความพอใจให้แก่ผู้มารับบริการซึ่งได้รับจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปหรือสาธารณชน ซึ่งได้รับจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. บุคคลหรือสถานที่ที่ให้บริการ
2. ทรัพยากรหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

3. กิจกรรมและกระบวนการต่างๆ
4. ช่องทางการให้บริการ
5. การให้บริการหรือผลิตผล
6. ผลที่ผู้รับบริการได้รับ

บรรจบ กาญจนกุล (2546, หน้า 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ต้นไทย (2546, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า การที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

Verma (1997, p.21) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ซึ่งหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) และการประเมินผลก็จะทำให้ทราบถึงผลจากการบริหารหรือผลผลิตที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร

Gibert และ Birkhead 1998 (อ้างถึงใน วาสนา เจริญรวย, 2548, หน้า 22) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ คน ทุน อุปกรณ์ และความสะดวก
2. กระบวนการ (Process) หรือกิจกรรม (Activities) เป็นวิธีการดำเนินการหรือวิธีการใช้ทรัพยากร
3. ผลผลิต (Output) หรือ ผลลัพธ์ (Results) ผลที่ได้จากการใช้ทรัพยากรการผลิต
4. ผลกระทบ (Impacts) หรือความคิดเห็น (Opinions) คือผลกระทบหรือความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Verma

จากความหมายต่างๆ สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมหรือบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.3.2 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนี้

มาคูลลอง (Macullong, 1957, p.78, อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) หน่วยงานที่ให้บริการ
- 2) บริการ
- 3) ผู้รับบริการ

ซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ตเฮด (Lucy Gilbert and Birkhead, 1957, p.78) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119-121) ได้เสนอความคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของภาครัฐ

2. จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. การจัดระเบียบหรือข้อกำหนดต่างๆ สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้

4. การให้บริการต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

5. หน่วยงานเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการให้บริการสาธารณะเช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของรัฐ กล่าวคือรัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น โดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนวยความสะดวกจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.3.3 หลักในการให้บริการสาธารณะ

ในการให้บริการสาธารณะมีหลักที่น่าสนใจจากหลากหลายแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวคิดและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับการบริการดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millett, 1977, p.29, อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2536, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า การให้บริการมีหลักและแนวทางเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการให้บริการ (Equitable Service) หมายถึง ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการ

ปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน มีความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลา หากล่าช้าจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และจะทำให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพ

3. ความเพียงพอของการให้บริการ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม ซึ่งมีผลให้เห็นว่าองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งได้แก่ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายหากการให้บริการนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

4. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (Continuous Service) หมายถึง ความสม่ำเสมอของการให้บริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความก้าวหน้าของการให้บริการ (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546, หน้า 28) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย 1) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ 3) เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีลักษณะ ดังนี้

1.1 การให้บริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึงและดำเนินการต่อเนื่อง

1.2 การกำหนดขั้นตอน ระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ

1.3 ผู้รับบริการต้องได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าทุกคนต้องได้รับบริการที่เสมอภาค

2. ความรวดเร็วของการบริการ มี 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน กระตือรือร้น และชำนาญในงานที่ปฏิบัติ

2.2 การปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ หรือระเบียบ โดยมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.3 เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้

3. ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ เป็นสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ โดยการให้บริการที่คืนนั้นผู้รับบริการควรได้รับการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อไม่เกิน 2 ครั้ง แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ และความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

Katz และ Brenda (1995, p.17) ได้ศึกษาถึงหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ

1. หลักการปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อเฉพาะงาน เฉพาะเรื่อง ที่ให้บริการเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และกระทำได้ง่าย

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Negativity) เป็นการให้บริการ โดยไม่นำความรู้สึกของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือนำระบบเครือญาติ เพื่อน หรือความรู้จักคุ้นเคย

กล่าวโดยสรุปได้ หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบสมบูรณ์ สะดวก รวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

ภาครัฐมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการให้บริการต้องมีการติดต่อกับประชาชน ซึ่งผู้ให้บริการมีหน้าที่บริการต่อผู้ขอรับบริการโดยตรง ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ ดังนี้

มิลเลต (Millett, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538, หน้า 7) กล่าวถึงการให้บริการว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. ความเท่าเทียมในการให้บริการ (Equitable Service) ซึ่งประชาชนทุกคนควรได้รับสิทธิในการขอรับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะยากดีมีจน หรือมีฐานะทางสังคมอย่างไร
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Timely Service) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เร่งดำเนินการให้กับผู้ขอรับบริการ เพราะการให้บริการที่รวดเร็วจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการ
3. ความเพียงพอของการให้บริการ (Ample Service) การให้บริการควรมีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และวัสดุอุปกรณ์
4. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (Continuous Service) การให้บริการของภาครัฐควรพร้อมและเตรียมตัวบริการอยู่เสมอ ควรมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ ซึ่งการให้บริการนั้นควรบริการอย่างต่อเนื่อง บริการช่วงเวลาพักเที่ยง และช่วงหลังเวลาเลิกงานหรือในวันหยุดราชการ
5. ความก้าวหน้าของการให้บริการ (Progressive Service) เป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพและผลงาน ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538, หน้า 7) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของการให้บริการว่า การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพนั้นประชาชนต้องได้รับประโยชน์มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น โดยผู้ให้บริการต้องไม่คำนึงถึงผู้ขอรับบริการ การให้บริการต้องมีความเสมอภาคกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล, 2538, หน้า 8) กล่าวถึงหลักการของการให้บริการของภาครัฐ ว่ามีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเป็นทางการ ทุกคนต้องได้รับบริการที่เท่าเทียมและเสมอภาคกัน ต้องไม่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความชอบพอกัน
 2. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย สะดวก และรวดเร็ว โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าหากประชาชนขอรับบริการเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ จะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ การทำงานจะหยุดชะงัก
 3. การให้บริการสาธารณะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และภาคเอกชนควรได้รับสิทธิประโยชน์ของการให้บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคด้วย
 4. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน
- แมคคัลลัช (McCullough, 1957 อ้างถึงใน ฉวีญา สุภนิรัตติศัย, 2550, หน้า 14) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งได้แก่หน่วยงานของรัฐ
2. บริการ (Service) เป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐบริการหรือส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ (Service Recipient) เป็นผู้ที่ได้รับคุณค่าหรือประโยชน์จากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ 2540 (อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22 - 23) ได้ให้ความหมายของการให้บริการที่ดี ว่าเป็นการดำเนินการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่ดีควรมีรูปแบบดังนี้

2.1 งานมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

2.2 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศยดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สร้างความประทับใจ

ให้แก่ผู้รับบริการ

2.3 ทำงานตรงเวลา

2.4 มีการใช้ระเบียบกฎหมาย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการปรับปรุงและลดขั้นตอนและวิธีการทำงานให้มีความทันสมัย มีแบบพิมพ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2.5 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

2.6 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อความสะดวกของผู้ขอรับบริการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมที่จะให้บริการ

2.7 เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน ควรบริการด้วยความเท่าเทียมกันและสามารถตอบสนองความต้องการให้ประชาชนได้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการได้

2.8 ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

2.9 มีการมอบหมายหรือมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ได้มีการตัดสินใจในบางเรื่อง และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญและเพียงพอต่อการให้บริการ

2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

ข. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผนตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานที่ถูกต้องสมบูรณ์นั้นจะต้องทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการขอรับบริการ

ค. การบริการต้องทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคล ไม่เลือกปฏิบัติ แต่เฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม หรือคนรู้จักเท่านั้น การปฏิบัติงานนั้นต้องดำเนินการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

ง. ต้องมีการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษาควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ การให้บริการต้องบริการตามลำดับใครมาก่อนก็ให้บริการก่อน ไม่มีการแซงคิวหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติให้กับบางคน

อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ให้ดูจากความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ หากประชาชนมีความพึงพอใจมากก็แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของภาครัฐประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พาราสุมาน, ซีธาล และเบอร์รี่ (Parasuman, Zeithal & Barry, 1998 อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, 2547, หน้า 24 - 25) กล่าวว่า ความสำเร็จของการให้บริการนั้นต้องประกอบด้วย

1. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 1.1 ให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - 1.2 มีการอุทิศเวลาและความพร้อมต่อการให้บริการ
 - 1.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 1.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 2.1 มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ (Consistency)
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถพึ่งพาได้ (Dependability)
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการให้ บริการคือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการ ให้อพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการ ด้วยกันคือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชน ส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและ สิ่งที่สำคัญก็คือการมีส่วนร่วม ของประชาชน

2.5 แนวคิดด้านการบริหารจัดการ

แนวคิดด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนทฤษฎีองค์กรนั้น เป็นการนำเสนอกรอบความคิดในการ บริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ผลผลิตที่มีประสิทธิผลไปพร้อมกันด้วย ในยุคปัจจุบันนี้ไม่ว่าจะองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ต่างก็ต้องการการจัดการที่ดีทั้งนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถ ก้าวหน้าได้ดีที่สุด ซึ่งการบริหารราชการเป็นการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ระบบราชการจะใช้คำว่า การบริหาร ส่วนภาคเอกชนจะใช้คำว่า การจัดการ ซึ่งมีความหมายเหมือนกันจึงนำมาใช้เป็นคำว่าบริหารจัดการ ปัจจุบันในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความ รับผิดชอบต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ
2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย
3. การบริหารจัดการ (Management) ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงต้องให้ความสำคัญกับการ บริหารจัดการและให้ถือว่าเป็นภารกิจ เพราะผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญ ที่สุดที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตามที่ต้องการ
4. เครื่องมือหรือทรัพยากร (Material) วัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการ บริหารจัดการ เพราะถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ไปการดำเนินการก็จะมีปัญหาหรืออุปสรรคและทำให้การทำงาน ไม่ประสบผลสำเร็จ

คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการตามที่นักบริหารและนักวิชาการให้ไว้ มีดังนี้
ความหมายของการบริหารจัดการ

เกษม จันทรแก้ว (2540, หน้า 512-514) กล่าวว่า การบริหารเป็นการนำทรัพยากรเข้าสู่กระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตผลตามที่วางไว้ การบริหารมีความจำเป็นมาก การดำเนินโครงการทุกหน่วยงานต้องดำเนินการให้สัมพันธ์กัน แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะไม่เกิดปัญหาหรืออุปสรรค ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับว่าการวางแผนบริหารจัดการอย่างไร ซึ่งผู้บริหารทำหน้าที่อำนวยความสะดวก โดยเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมดำเนินการตามตามอำนาจหน้าที่ ในการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และผลผลิต

สรุปว่า ผู้บริหารจัดการต้องทำหน้าที่วางแผนและบริหารจัดการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ให้แล้วเสร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารจัดการ คือ งานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำให้กลุ่มต่างๆ ที่มีคนหมู่มากมาอยู่รวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จผล โดยได้ประสิทธิภาพ กล่าวอย่างง่าย ๆ ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นตัวช่วยในการดำเนินการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18-19) กล่าวถึง “การบริหารจัดการ” ไว้ดังนี้

การบริหาร (Administration) เป็นการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง ซึ่ง “ผู้บริหาร” (Administrator) หมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยไม่มุ่งเน้นผลกำไร โดยดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญและแผนงานของผู้บริหาร

Schermerhorn (1999, p. G-2) กล่าวถึง การบริหารจะต้องประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งการดำเนินการจะมีความสัมพันธ์กับการใช้ทรัพยากรองค์กร (6M's) ซึ่งได้แก่

1. Man หมายถึง บุคลากร หรือ ผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับระบบงาน หรือหมายถึงทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบนั่นเอง อาจจะประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับต่างๆ ซึ่งจะมีทั้งผู้บริหาร ระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติงาน และอาจจะประกอบด้วยนักวิชาการในระดับต่างๆ แต่จะนับรวมลูกจ้างหรือผู้บริโภคนั้น ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญไม่น้อยของระบบด้วยหรือไม่ ก็ย่อมสุดแล้วแต่นักวิชาการทางด้านบริหารระบบจะตัดสินใจ

2. Money หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าเป็นเงินของระบบ เช่น เงินทุน เงินสด เงินหมุนเวียน เงินค่าใช้จ่าย หรือเงินรายรับ รายจ่ายต่างๆ เหล่านี้ เป็นต้น ถ้าการเงินของระบบไม่ดีพอแล้ว ระบบนั้นย่อมจะประสบกับความยุ่งยาก หรืออาจถึงแก่การหายนะได้ เพราะฉะนั้น ระบบธุรกิจทุกชนิดจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องของการเงินเป็นพิเศษ

3. Material หมายถึง วัสดุหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญของระบบไม่น้อย ปัญหาในเรื่อง Material หรือสินค้าและวัสดุนี้ มี 2 ประการใหญ่ๆ

- 3.1 ประเภทแรกเป็นการขาดแคลนวัสดุ เช่น การขาดวัตถุดิบสำหรับใช้ในการผลิตสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรม

- 3.2 ประการที่สอง คือ การมีวัตถุดิบมากเกินไปเกินต้องการ เช่น มีสินค้าที่จำหน่าย หรือขายไม่ออกมากเกินไปนั่นเอง

4. Machine หมายถึง เครื่องจักร อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงงาน หรือในสำนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สร้างปัญหาให้กับระบบอย่างสำคัญประการหนึ่ง เหมือนกัน

5. Management หมายถึง การบริหารระบบ ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ทำให้ระบบเกิดปัญหา เพราะการบริหารที่ไม่ดีหรือการบริหารที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ขอสภาวะแวดล้อมหรือไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

6. Morale หมายถึง ขวัญและกำลังใจของบุคคลในระบบ หรือหมายถึงค่านิยมของคนที่มีต่อระบบ หรือต่อองค์กรมากกว่า ซึ่งเป็นค่านิยมของคนในระบบที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสรุปได้ว่า การบริหารเป็นการดำเนินการซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ หรืออำนาจการ และการควบคุม โดยการดำเนินการเกิดขึ้นจากกลุ่มกิจกรรมซึ่งมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรองค์กร (6M's)

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545, หน้า 3-5) ได้กล่าวว่า การบริหารต้องอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีนักผู้บริหารเป็นดำเนินการหรือผู้รับผิดชอบเพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่งๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมาย และแผนดำเนินการ ซึ่งภารกิจของการดำเนินการจะต้องวางไว้แบบกว้างๆ เพื่อให้บรรลุไปสู่จุดหมายที่วางไว้ สำหรับการวางแผนมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ว่า จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรกจึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคตหรือผลลัพธ์สุดท้าย ที่องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์การ

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการบริหารองค์การสืบเนื่องจากการวางแผน โดยผู้บริหารควรมีการออกแบบโครงสร้างองค์การ เพราะการวางแผนเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างองค์การเกิดขึ้นมากมาย เมื่อองค์การจัดทำจุดหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว จะทำให้บริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การนั้น การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การองค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การได้ปฏิบัติไปในแนวทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์การ และเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ

สรุปว่า การบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ต้องมีหลักในการบริหาร 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดการ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคนไทยพลัดถิ่น

พระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลใช้บังคับในวันที่ 22 มีนาคม 2555 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดบทนิยามคำว่า “คนไทยพลัดถิ่น” เพื่อแสดงลักษณะของบุคคลที่จะเป็นผู้ทรงสิทธิที่จะได้สัญชาติไทยตามกฎหมายฉบับนี้ โดยกำหนดให้มืองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

(1) เป็นผู้ซึ่งมีเชื้อสายไทยที่ต้องกลายเป็นคนในบังคับของประเทศอื่นโดยเหตุอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตของราชอาณาจักรไทยในอดีต (territory changed)

(2) มีได้ถือสัญชาติของประเทศอื่น

(3) ได้อพยพเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทยเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว

(4) มีวิถีชีวิตเป็นคนไทย

(5) ได้รับการจัดทำทะเบียนราษฎรภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

2. กำหนดให้มีคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นเพื่อทำหน้าที่พิจารณาและให้การรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแก่ผู้ที่ยื่นคำขอพิสูจน์สถานะเพื่อการได้สัญชาติไทยโดยการเกิด ตลอดจนเสนอแนะและให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในการออกกฎกระทรวงหรือการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับคนไทยพลัดถิ่น

3. กำหนดให้คนไทยพลัดถิ่นที่ประสงค์จะได้รับการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เพื่อการได้สัญชาติไทยโดยการเกิดจะต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเสนอคำขอให้คณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นพิจารณาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

4. กำหนดให้ผู้ซึ่งคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นให้การรับรองว่าเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้วได้สัญชาติไทยโดยการเกิดตามหลักสืบสายโลหิต และกำหนดให้บุตรของบุคคลดังกล่าวที่ไม่ได้ถือสัญชาติของประเทศอื่นหรือได้สัญชาติไทยไปก่อนแล้ว ได้สัญชาติไทยโดยการเกิดด้วย

5. กำหนดให้ถือว่าคนไทยพลัดถิ่นที่ได้แปลงสัญชาติเป็นไทยหรือได้สัญชาติไทยแล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับ (ก่อนวันที่ 22 มีนาคม 2555) ไม่ว่าด้วยวิธีการใด เช่น ได้สัญชาติไทยตามมาตรา 7 ทวิ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 หรือได้สัญชาติไทยตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2551 เป็นต้น เป็นคนไทยพลัดถิ่นที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น และให้มีสถานะเป็นผู้มีสัญชาติไทยโดยการเกิดด้วย

กระทรวงมหาดไทยได้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ดังนี้

(1) บุคคลกลุ่มเป้าหมายตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ได้มีการกล่าวไว้ในขั้นตอนการเสนอกฎหมายของรัฐบาลและการพิจารณากฎหมายของรัฐบาลและการพิจารณากฎหมายฉบับนี้

ของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ซึ่งได้แก่ ชนกลุ่มน้อยที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยซึ่งรัฐยอมรับว่าเป็นคนที่มีเชื้อสายไทย ได้แก่ ผู้อพยพเชื้อสายไทยจากเกาะกง กัมพูชา (เข้ามาก่อนวันที่ 15 พฤศจิกายน 2520) ผู้หลบหนีเข้าเมืองเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา (เข้ามาหลังวันที่ 20 พฤศจิกายน 2520) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทยที่เข้ามาก่อนวันที่ 9 มีนาคม 2519 ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทยที่เข้ามาหลังวันที่ 9 มีนาคม 2519

(2) การสำรวจจัดทำทะเบียนราษฎรในส่วนของผู้ที่มีเชื้อสายไทยดังกล่าวข้างต้น สำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง ได้จำแนกประเภทบุคคลโดยการกำหนดให้เลขกลุ่มไว้ในเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก (อยู่ในเลขหลักที่หกและเจ็ด) กล่าวคือ

(2.1) ผู้อพยพเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา (เข้ามาก่อนวันที่ 15 พฤศจิกายน 2520) ที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย จะมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 6 และเลขหลักที่หกและเจ็ดจะเป็นเลข 63 ส่วนบุคคลที่ได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติจะมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 8 (ไม่ได้จัดกลุ่ม)

(2.2) ผู้หลบหนีเข้าเมืองเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา (เข้ามาหลังวันที่ 15 พฤศจิกายน 2520) ที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย จะมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 6 และเลขหลักที่หกและเจ็ดจะเป็นเลข 64 ส่วนบุคคลที่ได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติจะมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 8 (ไม่ได้จัดกลุ่ม)

(2.3) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย ที่เข้ามาก่อนวันที่ 9 มีนาคม 2519 ที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย จะมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 6 และเลขหลักที่หกและเจ็ดจะเป็นเลข 66 ส่วนบุคคลที่ได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติจะมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 8 (ไม่ได้จัดกลุ่ม)

(2.4) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย ที่เข้ามาหลังวันที่ 9 มีนาคม 2519 ที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย จะมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 6 และเลขหลักที่หกและเจ็ดจะเป็นเลข 67 โดยคนกลุ่มนี้ยังไม่มีผู้ใดได้รับการแปลงสัญชาติเป็นไทย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่รัฐบาลเพิ่มมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2553

สำหรับคนกลุ่มที่มีเชื้อสายไทยที่ได้รับการสำรวจจัดทำทะเบียนตามยุทธศาสตร์การจัดการปัญหาสถานะและสิทธิของบุคคลในประเทศไทยตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 นั้น จะได้รับการจัดทำทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) เป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ได้เลขประจำตัวประชาชนขึ้นต้นหลักแรกด้วยเลข 0 และเลขหลักที่หกและเจ็ดจะเป็นเลข 89 โดยในการบันทึกการรายการบุคคลในระบบคอมพิวเตอร์จะมีรหัสกำกับอยู่ สามารถจำแนกกลุ่มบุคคลได้

(3) การได้สัญชาติไทยตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 จำแนกตามบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนี้

(3.1) กลุ่มที่ 1 ได้แก่ คนไทยพลัดถิ่นที่อพยพเข้ามาอยู่ในประเทศไทยและยังไม่ได้สัญชาติไทย ซึ่งจะมีกลุ่มที่ได้รับใบสำคัญถิ่นที่อยู่หรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว เลขประจำตัวประชาชนหลักแรกเป็นเลข 8 มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) กลุ่มคนที่ไม่มีสัญชาติไทย เลขประจำตัวประชาชนหลักแรก

เป็นเลข 6 มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (ท.ร.13) และกลุ่มบุคคลที่มีสถานะทางทะเบียน เลขประจำตัวประชาชนหลักแรกเป็นเลข 0 มีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติ (ท.ร.38 ก) รวมถึงคนไทยพลัดถิ่นที่เกิดในประเทศไทยและไม่ได้สัญชาติไทย ซึ่งไม่ปรากฏบิดามารดาหรือบิดามารดาเสียชีวิต โดยบุคคลกลุ่มนี้จะต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่นและเมื่อได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้วจึงจะถือได้ว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิด ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9/5 และมาตรา 9/6 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555

(3.2) กลุ่มที่ 2 ได้แก่ บุตรของคนไทยพลัดถิ่นตามกลุ่มที่ 1 ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกิดในหรือนอกประเทศ และไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ไม่ได้สัญชาติไทยหรือผู้ที่ได้สัญชาติไทยแล้ว โดยบุคคลกลุ่มนี้จะต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น แต่จะได้สัญชาติไทยโดยการเกิดต่อเมื่อบิดาหรือมารดาที่เป็นคนไทยพลัดถิ่นได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้ว ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9/6 วรรคสอง และมาตรา 9/7 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 โดยบุคคลกลุ่มที่ 2 นี้จะต้องยื่นคำร้องขออนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนราษฎรให้ถูกต้องตรงกับสถานะที่กฎหมายให้การรับรองไว้ ซึ่งจะต้องดำเนินการภายหลังจากบิดามารดาได้รับรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้ว

(3.3) กลุ่มที่ 3 ได้แก่ คนไทยพลัดถิ่นที่ได้แปลงสัญชาติเป็นไทยหรือได้สัญชาติไทยแล้ว ก่อนวันที่พระราชบัญญัติสัญชาติฉบับนี้ใช้บังคับ ซึ่งมีกรณี เช่น การได้สัญชาติไทยตามสามีตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 การได้สัญชาติไทยตามมาตรา 7 ทวิ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 (กรณีบิดามารดาที่เป็นคนไทยพลัดถิ่นเสียชีวิต) การได้สัญชาติไทยตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2551 (กรณีบิดามารดาที่เป็นคนไทยพลัดถิ่นเสียชีวิต) เป็นต้น โดยบุคคลกลุ่มนี้ถือว่าเป็นผู้ที่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิดและไม่ต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่นเพราะกฎหมายกำหนดให้ถือว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้ว ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 โดยบุคคลกลุ่มที่ 3 นี้จะต้องยื่นคำร้องขออนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนราษฎรให้ถูกต้องตรงกับสถานะที่กฎหมายให้การรับรองไว้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันทีที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ

(3.4) กลุ่มที่ 4 ได้แก่บุตรของคนไทยพลัดถิ่นกลุ่มที่ 3 ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกิดในหรือนอกประเทศไทยและไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ไม่ได้สัญชาติไทยหรือผู้ที่ได้สัญชาติไทยแล้วซึ่งมิใช่การได้สัญชาติไทยโดยการเกิดตามมาตรา 7 (1) แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 โดยบุคคลกลุ่มนี้ไม่ต้องยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่นและจะได้สัญชาติไทยโดยการเกิดทันทีที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ซึ่งบุคคลกลุ่มที่ 4 นี้จะต้องยื่นคำร้องขออนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนราษฎรให้ถูกต้องตรงกับสถานะที่กฎหมายให้การรับรองไว้ ได้แก่ ผู้ที่ไม่ได้สัญชาติไทยและผู้ที่ได้สัญชาติไทยซึ่งมิใช่การได้สัญชาติไทยตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันทีที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ

โดยสรุปแล้วการปฏิบัติในการลงรายการสัญชาติไทยในทะเบียนราษฎรกรณีของคนไทยพลัดถิ่น ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 จะแบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

1) กรณีที่จะต้องผ่านการพิสูจน์และรับรองจากคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นก่อน จึงจะสามารถขอลงรายการสัญชาติไทยหรือเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นผู้มีสัญชาติไทยโดยการเกิด ในทะเบียนบ้านได้ ได้แก่ บุคคลตามมาตรา 9/6 และมาตรา 9/7 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 หรือบุคคลกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามที่กล่าวไว้ในข้อเท็จจริงข้างต้น โดยบุคคลดังกล่าวจะสามารถใช้สิทธิในสัญชาติไทยโดยการเกิดได้ต่อเมื่อคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นได้ให้การรับรองแล้วว่าผู้นั้นเป็นคนไทยพลัดถิ่น

2) กรณีที่สามารถขอลงรายการสัญชาติไทยหรือเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นผู้มีสัญชาติไทย โดยการเกิดในทะเบียนบ้านได้ทันทีเมื่อพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 มีผลใช้บังคับ ได้แก่ บุคคลตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติฉบับดังกล่าว และบุตร หรือบุคคลกลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ตามที่กล่าวไว้ในข้อเท็จจริงข้างต้น โดยบุคคลดังกล่าวจะสามารถใช้สิทธิในสัญชาติไทยโดยการเกิดได้ตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 มีผลใช้บังคับ (วันที่ 22 มีนาคม 2555)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ให้ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น กรอกข้อมูลในคำขอและจัดเตรียมเอกสารประกอบคำขอยื่น ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักบริหารการทะเบียน (กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร) ดังนี้

1.1 ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น (กรณียื่นคำขอแทน)

- (1) สำนักทะเบียนบ้าน (ท.ร.13/ท.ร.14) หรือทะเบียนประวัติ
- (2) สำเนาบัตรประจำตัว/ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและใบสำคัญถิ่นที่อยู่

1.2 ผู้ขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น

(1) รูปถ่ายขนาด 4x6 ซม. จำนวน 5 รูป (กรณีผู้ยื่นคำขอยังไม่บรรลุนิติภาวะ หรือผู้ไร้ความสามารถ ใช้รูปถ่าย จำนวน 8 รูป) โดยให้ติดใบแบบคำขอฯ จำนวน 3 ชุด และส่งให้กรมการปกครอง เพื่อติดในหนังสือรับรอง จำนวน 2 รูป

- (2) บัตรประจำตัว (ยกเว้น กรณีอายุยังไม่ถึงเกณฑ์ทำบัตร)
- (3) สำเนาทะเบียนบ้าน (ท.ร.13/ท.ร.14) หรือทะเบียนประวัติ
- (4) สูติบัตร หรือหนังสือรับรองการเกิด หรือหนังสือรับรองสถานที่เกิด (ถ้ามี)
- (5) บัตรประจำตัวของบิดา และมารดาของผู้ขอ (ถ้ามี)
- (6) บัตรประจำตัวญาติที่มีเชื้อสายไทย (ถ้ามี)

(7) หนังสือหรือหลักฐานรับรองการศึกษา หากไม่มีได้ซักถามผู้ขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้ว สามารถพูดภาษาไทยเข้าใจ (ยกเว้น เด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี)

(8) ผังเครือญาติและมีผู้นำเชื้อถือที่มีสัญชาติไทย จำนวน 2 คน ให้การรับรองหรือหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขอกับญาติที่มีสัญชาติไทยโดยการเกิด

- (9) หลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

2. สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักบริหารการทะเบียน (กรณีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร) ตรวจสอบคำขอและเอกสารตัวจริงพร้อมสำเนา เมื่อเห็นว่าถูกต้องให้ลงนามรับรองสำเนาและให้พิมพ์ลายนิ้วมือสองข้างในคำขอและลงชื่อกำกับกรณีผู้ขอไม่มีหลักฐานตามข้อ 1.2 (5) ให้พนักงานเจ้าหน้าที่สอบ ปค.14 ไว้ และให้สรุปผลการตรวจสอบตามแบบที่กำหนดและลงชื่อกำกับ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งคำขอให้นายอำเภอพิจารณา ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นคำขอ ทั้งนี้ นายอำเภออาจแต่งตั้งคณะกรรมการในระดับอำเภอขึ้น เพื่อช่วยพิจารณาก่อนกรอกคำขอด้วยก็ได้ เมื่อพิจารณาครบถ้วนและเห็นว่าถูกต้องแล้ว ให้ส่งคำขอให้จังหวัดพิจารณา จำนวน 2 ชุด (เก็บสำเนาไว้ที่อำเภอ 1 ชุด) โดยให้อำเภอออกใบรับคำขอให้ผู้ขอไว้เป็นหลักฐาน หากตรวจสอบแล้วเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ให้ส่งเรื่องคืนผู้ขอทราบภายใน 15 วัน

3. จังหวัด (ที่ทำการปกครองจังหวัด) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ ภายใน 30 วัน แล้วส่งคำขอ (ฉบับจริง) ให้กรมการปกครอง ภายใน 7 วัน (สำเนาคำขอเก็บไว้ที่จังหวัด 1 ชุด) (ถ้าไม่ถูกต้องให้แจ้งอำเภอเพื่อแจ้งผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไข)

4. กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนราษฎร สำนักบริหารการทะเบียน) รับคำขอและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากจังหวัด ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และคุณสมบัติ และนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เพื่อพิจารณาภายใน 30 วัน นับแต่ได้ตรวจสอบความถูกต้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว

5. เมื่อคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นได้พิจารณารับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นแล้ว อธิบดีกรมการปกครอง (ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น) จะออกหนังสือรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เพื่อการได้สัญชาติไทยโดยการเกิดให้กับผู้ยื่นคำขอฯ ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้มีการจัดทำและรับรองรายงานการประชุมของคณะกรรมการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นเสร็จเรียบร้อยแล้วพร้อมทั้งแจ้งให้จังหวัดหรือกรุงเทพมหานครเพื่อลงรายการสัญชาติไทยในทะเบียนบ้าน และมอบหนังสือความเป็นคนไทยพลัดถิ่นให้แก่ผู้ขอต่อไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาพิเศษในครั้งนี้อยู่เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชากรต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการ ผลการศึกษาจะเห็นว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ความคิดเห็นด้านการบริการจำแนกตามเพศในปัจจัยด้านความเสมอภาค ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการมีความแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน การจำแนก อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้านการจำแนกด้านคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกับด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรสกับการมาติดต่อราชการ ไม่พบความแตกต่าง

นางลักษณะ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรจากการศึกษาจะเห็นว่าประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมของสำนักงานเขตบางกะปิมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ประทีป นทีทวีวัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษานโยบายการแก้ไขปัญหาคนไร้สัญชาติ : ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการนำนโยบายการแก้ไขปัญหาคนไร้สัญชาติไปปฏิบัติสามารถประมวลผลได้ ดังนี้

1. ความซับซ้อนในการบริหารงาน รวมถึงกลไกระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีขั้นตอนมากมายซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน

2. ความพอเพียงของทรัพยากร การขาดแคลนบุคลากร
3. ทัศนคติความชัดเจนและความจริงจังในการแก้ไขปัญหา
4. ขาดการสนับสนุน และความร่วมมือจากบุคคลไร้สัญชาติ

จากผลการวิจัยเรื่องนโยบายการแก้ไขปัญหาคนไร้สัญชาติ : ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลดจำนวนขั้นตอนลง เนื่องจากการตรวจสอบสถานะและคุณสมบัติของคนไร้สัญชาติเกิดขึ้นหลายระดับ

2. รัฐควรจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
3. รัฐควรมีความชัดเจนและจริงจังในการแก้ปัญหา
4. รัฐควรชี้ให้เห็นไร้สัญชาติตระหนักในสิทธิของตนเองว่ามีขอบเขตเพียงใด
5. รัฐควรมีการให้สิทธิพิเศษหรือสิทธิประโยชน์แก่บุคคลผู้ทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติ

วริศรา คงเดิม (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานผลปรากฏว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน และมีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ยุทธการ สุขกาสี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายจากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างน้อยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างน้อยทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการ ตามลำดับ

ชนะดา วีระพันธ์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอาคารสถานที่ซึ่งเห็นว่าสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนพึงพอใจและเห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจและเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

พรวิภาพ ตั้งฐินฐาน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย และเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ศึกษาภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 35 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง

มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพเกษตรกร มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

อมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จากประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน 385 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจะเห็นว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ตามสมมติฐาน โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีความแตกต่างกัน

นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2558, บทคัดย่อ) วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์เพื่อค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้าน

ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3) จากการศึกษาการให้บริการของประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

ประยูทธ จันทรพิทักษ์กุล (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สุดารัตน์ บัวเนียม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) = 4.38, S.D. = 0.544) และ 2. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 : เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

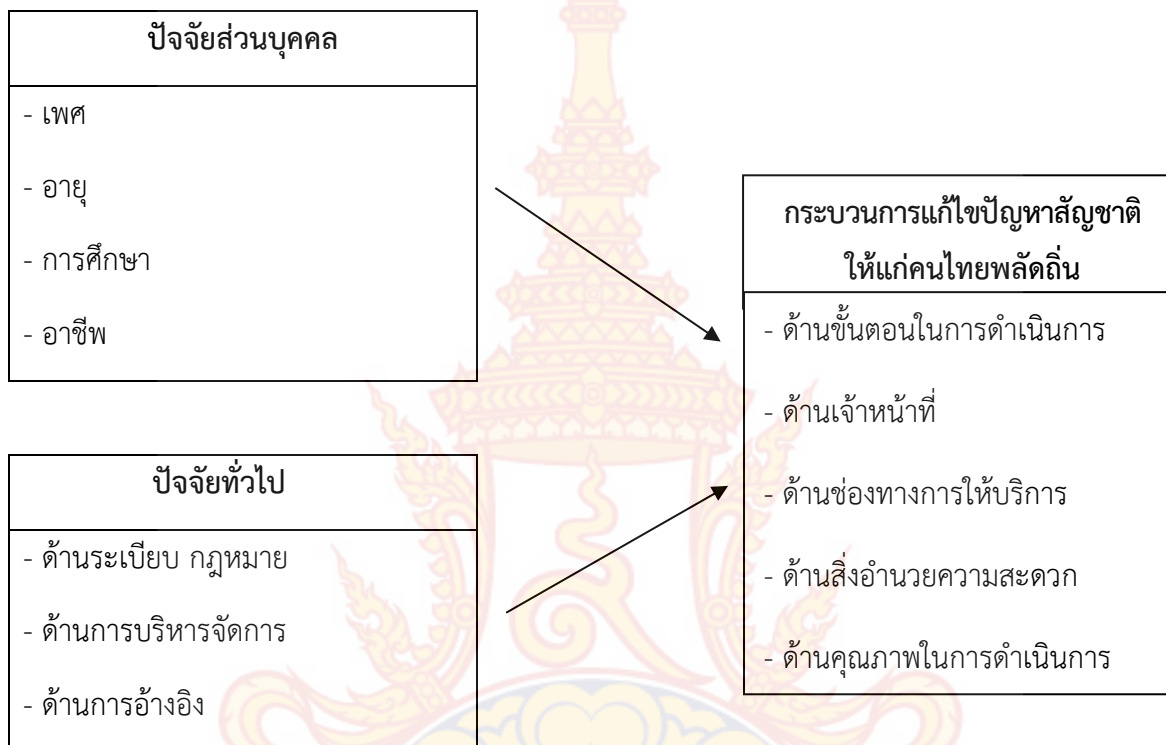
สมมติฐานที่ 3 : อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 4 : การศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 5 : อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัย เอกสาร ตำรา บทความ และจากสื่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มายื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น จำนวน 1,278 คน (ฐานข้อมูลผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ของกรมการปกครอง ณ วันที่ 10 กันยายน 2562)

กลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ พงุทธิพันธ์, 2553, หน้า 204) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ $(0.05)^2$

$$n = \frac{1,278}{1 + 1278(0.05)^2}$$

$$= 305 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 305 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sample) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้ทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสในการถูกเลือกเท่ากัน เพื่อให้ครอบคลุมความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลไม่ได้ตามเป้าหมาย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้สร้างแบบสอบถาม โดยการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้แบบแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างโดยสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยทั่วไปที่มีผลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ได้แก่ ด้านระเบียบกฎหมาย ด้านการบริหารจัดการ และด้านการอ้างอิง จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) โดยแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากอย่างยิ่ง มาก ปานกลาง น้อย น้อยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 3 กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการดำเนินการ จำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากอย่างยิ่ง มาก ปานกลาง น้อย น้อยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์โดยการกำหนดมาตรวัดแบบอัตราช่วง โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินใช้เกณฑ์ของเบสต์และคานน์ (Best & Kahn, 1989, p.184) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

3.2.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อคำถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ควบคุมเพื่อขอความเห็นชอบนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ม่ายยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น โดยแจกแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 305 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 305 ชุด หรือเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์ และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อหาข้อมูลให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากเอกสารวิชาการหนังสือคู่มือ ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ดี ประสิทธิภาพการให้บริการ และสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนยังศึกษาจากภาคเอกชนที่มีรูปแบบการให้บริการที่ดี

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2) การวิเคราะห์ปัจจัยทั่วไป โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อแล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาน (Best & Khan, 1989, p.184)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาน (Best & Khan, 1989, p.184)

4) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติด้วยค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าเอฟ (F-test, One-Way ANOVA)



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 305 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผลการศึกษาเป็นดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั่วไป
- 4.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวน (ความถี่) ของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
ชาย	156	51.10
หญิง	149	48.90
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.90

ตารางที่ 4.2 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	6	2.00
20-30 ปี	59	19.30
31-40 ปี	93	30.50
41-50 ปี	64	21.00
51 ปีขึ้นไป	83	27.20
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน (ความถี่) และร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	99	32.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	41	13.40
อนุปริญญา/ปวส.	6	2.00
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้ศึกษา	159	52.10
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.40 และน้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	105	34.40
รับจ้าง	167	54.80
พนักงานเอกชน	7	2.30
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.30
อื่นๆ (ค้าขาย)	22	7.20
รวม	305	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 อาชีพอื่นๆ (ค้าขาย) จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.20 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 คน และน้อยที่สุดคือประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั่วไป ได้แก่ ด้านระเบียบกฎหมาย ด้านการบริหารจัดการ และด้านการอ้างอิง โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.5-4.8

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป

ปัจจัยทั่วไป	ระดับความคิดเห็นด้วย		
	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
1. ด้านระเบียบกฎหมาย	4.36	0.515	มากอย่างยิ่ง
2. ด้านการบริหารจัดการ	4.30	0.562	มากอย่างยิ่ง
3. ด้านการอ้างอิง	4.32	0.473	มากอย่างยิ่ง
รวม	4.32	0.738	มากอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านปัจจัยทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระเบียบกฎหมายมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515 รองลงมาคือ ด้านการอ้างอิงมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.473 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารจัดการมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป
ด้านระเบียบกฎหมาย

ปัจจัยทั่วไป	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิด เห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านระเบียบ กฎหมาย								
5. กฎหมายเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสุขภาพ มีความชัดเจน	190 (62.30)	97 (31.80)	18 (5.90)	0 (0)	0 (0)	4.56	0.604	มาก อย่างยิ่ง
6. กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม	158 (51.80)	100 (32.80)	46 (15.10)	1 (.30)	0 (0)	4.36	0.744	มาก อย่างยิ่ง
7. ขั้นตอนในการยื่นคำขอมีสุขภาพดีไทย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	104 (34.10)	130 (42.60)	71 (23.30)	0 (0)	0 (0)	4.11	0.751	มาก
8. การแก้ไขปัญหาสุขภาพ ทำให้ท่านได้รับสิทธิต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา ฯลฯ	148 (48.50)	129 (42.30)	28 (9.20)	0 (0)	0 (0)	4.39	0.651	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.36	0.515	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านระเบียบกฎหมายในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่ากฎหมายเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสุขภาพ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 รองลงมา คือ การแก้ไขปัญหาสุขภาพทำให้ท่านได้รับสิทธิต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา ฯลฯ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพดี มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และขั้นตอนในการยื่นคำขอมีสุขภาพดีไทย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป
ด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยทั่วไป	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิด เห็นด้วย
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	อย่าง ยิ่ง (%)	(%)	กลาง (%)	(%)	อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านการบริหารจัดการ								
9. อำเภอมีกำหนด แผนการดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน	124 (40.70)	138 (45.20)	38 (12.50)	5 (1.60)	0 (0)	4.25	0.732	มาก อย่างยิ่ง
10. มีการจัดเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับ การแก้ไขปัญหาสัญชาติ อย่างชัดเจน	142 (46.60)	116 (38.00)	46 (15.10)	1 (0.30)	0 (0)	4.31	0.732	มาก อย่างยิ่ง
11. มีการประสาน การทำงานร่วมกับผู้นำ ในท้องถิ่น	172 (56.40)	107 (35.10)	22 (7.20)	4 (1.30)	0 (0)	4.47	0.688	มาก อย่างยิ่ง
12. มีการประชุมเพื่อ ประเมินผลการ ดำเนินการและหาแนว ทางการแก้ไขปัญหา อย่างต่อเนื่อง	131 (43.00)	98 (32.10)	72 (23.60)	4 (1.30)	0 (0)	4.17	0.832	มาก
	รวม					4.30	0.562	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า มีการประสานการทำงานร่วมกับผู้นำในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 รองลงมา คือมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสัญชาติอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 อำเภอมีกำหนดแผนการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และมีการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั่วไป
ด้านการอ้างอิง

ปัจจัยทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	อย่าง ยิ่ง (%)	(%)	กลาง (%)	(%)	อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านการอ้างอิง								
13. การเรียกเอกสาร หลักฐานประกอบการ พิจารณาให้สัญญา เป็นไปตามกฎหมาย กำหนด	139 (45.60)	137 (44.90)	29 (9.50)	0 (0)	0 (0)	4.36	0.650	มาก อย่างยิ่ง
14. การเรียกพยาน บุคคล เพื่อรับรอง เป็นไปตามที่กฎหมาย กำหนด	127 (41.60)	142 (46.60)	32 (10.50)	4 (1.30)	0 (0)	4.29	0.703	มาก อย่างยิ่ง
15. การแต่งตั้ง คณะกรรมการ กลั่นกรองความเป็น คนไทยพลัดถิ่นระดับ อำเภอ/จังหวัด มีความน่าเชื่อถือ	163 (53.40)	106 (34.80)	34 (11.10)	2 (0.70)	0 (0)	4.41	0.711	มาก อย่างยิ่ง
16. อำเภอมีการ ตรวจสอบคุณสมบัติ เอกสารหลักฐาน และพยานบุคคล ก่อนนัดหมายให้มา ดำเนินการยื่นคำขอ	133 (43.60)	115 (37.70)	48 (15.70)	9 (3.00)	0 (0)	4.22	0.816	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.32	0.562	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านการอ้างอิง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า การแต่งตั้งคณะกรรมการ กลั่นกรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นระดับอำเภอ/จังหวัด มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 รองลงมา คือ การเรียกเอกสารหลักฐาน

ประกอบการพิจารณาให้สัญชาติเป็นไปตามกฎหมายกำหนด อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 การเรียกพยานบุคคลเพื่อรับรองเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 และอำเภอมีการตรวจสอบคุณสมบัติเอกสารหลักฐาน และพยานบุคคล ก่อนนัดหมายให้มาดำเนินการยื่นคำขอ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการดำเนินการ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.9-4.14

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับความเห็นด้วย			
กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	(\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
1. ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ	4.20	0.560	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.37	0.579	มากอย่างยิ่ง
3. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.11	0.624	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.602	มากอย่างยิ่ง
5. ด้านคุณภาพในการดำเนินการ	4.22	0.567	มากอย่างยิ่ง
รวม	4.23	0.480	มากอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 ด้านคุณภาพในการดำเนินการมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 ด้านขั้นตอนในการดำเนินการความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความเห็นด้วย					\bar{x}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก	ปาน กลาง (%)	น้อย	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านขั้นตอน								
ในการดำเนินการ	166	108	31	0	0	4.44	.672	มาก อย่างยิ่ง
17. ความถูกต้องและความครบถ้วนของการดำเนินการ	(54.40)	(35.40)	(10.20)	(0)	(0)			
18. สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	105	99	92	9	0	3.98	.875	มาก
(34.40)	(32.50)	(30.20)	(3.00)	(0)				
19. อำเภอมีนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดำเนินการ	89	155	60	1	0	4.09	.704	มาก
(29.20)	(50.80)	(19.70)	(0.30)	(0)				
20. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	122	144	38	1	0	4.27	.683	มาก อย่างยิ่ง
(40.00)	(47.20)	(12.50)	(0.30)	(0)				
รวม						4.20	0.560	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านขั้นตอนในการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า ความถูกต้องและความครบถ้วนของการดำเนินการ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 อำเภอมีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 และสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.875 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไข ปัญหา สัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่

กระบวนการแก้ไขปัญหา สัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านเจ้าหน้าที่								
21. เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจในการ ให้บริการและมีความพร้อม ในการให้บริการอย่าง สุภาพ มีอัธยาศัยดี	137 (44.90)	126 (41.30)	42 (13.80)	0 (0)	0 (0)	4.31	0.701	มาก อย่างยิ่ง
22. เจ้าหน้าที่ที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ เป็นต้น	144 (47.20)	131 (43.0)	28 (9.20)	2 (0.70)	0 (0)	4.37	0.676	มาก อย่างยิ่ง
23. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงาน	144 (47.20)	119 (39.00)	41 (13.40)	1 (0.30)	0 (0)	4.33	0.715	มาก อย่างยิ่ง
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือก ปฏิบัติ	172 (56.40)	102 (33.40)	28 (9.20)	3 (1.00)	0 (0)	4.45	0.701	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.37	0.579	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านขั้นตอน ในการดำเนินการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676 เจ้าหน้าที่ ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715 และเจ้าหน้าที่ที่เต็มใจในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านช่องทางการให้บริการ

กระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความเห็นด้วย					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านช่องทางการให้บริการ								
25. อำเภอมีการประชาสัมพันธ์ การดำเนินการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	109 (35.70)	155 (50.80)	40 (13.10)	1 (0.30)	0 (0)	4.22	0.674	มาก อย่างยิ่ง
26. อำเภอมีช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นต่อการดำเนินการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	75 (24.60)	141 (46.20)	79 (25.90)	10 (3.30)	0 (0)	3.92	0.795	มาก
27. อำเภोजัดให้มีสายด่วน เพื่อปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา สัญชาติ และแนวทาง การดำเนินการ	92 (30.20)	134 (43.90)	66 (21.60)	13 (4.30)	0 (0)	4.00	0.831	มาก
28. อำเภอมีการให้บริการใน ช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การ ให้บริการนอกเวลาราชการ	151 (49.50)	107 (35.10)	35 (11.50)	12 (3.90)	0 (0)	4.30	0.824	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.11	0.624	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านช่องทางการ ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า อำเภอมีการให้บริการในช่องทาง อื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 รองลงมา คือ อำเภอมีการประชาสัมพันธ์การ ดำเนินการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก อย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 อำเภोजัดให้มีสายด่วนเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาสัญชาติและแนวทางการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 และอำเภอมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความเห็นด้วย					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
สะดวก	117	147	36	5	0	4.23	0.717	มาก
29. มีป้าย สัญลักษณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์บอก จุดให้บริการ	(38.40)	(48.20)	(11.80)	(1.60)	(0)			อย่างยิ่ง
30. มีจุดและช่องทาง ให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวก	125	143	31	6	0	4.27	0.721	มาก
	(41.00)	(46.90)	(10.20)	(2.00)	(0)			อย่างยิ่ง
31. มีความเพียงพอของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ดำเนินการ	125	133	39	8	0	4.23	0.769	มาก
	(41.00)	(43.60)	(12.80)	(2.60)	(0)			อย่างยิ่ง
32. ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	163	106	30	6	0	4.40	0.746	มาก
	(53.40)	(34.80)	(9.80)	(2.00)	(0)			อย่างยิ่ง
	รวม					4.28	0.602	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 รองลงมา คือ มีจุดและช่องทางให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 มีป้าย สัญลักษณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการตามลำดับอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และมีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดต่ำสุด 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพในการดำเนินการ

กระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความเห็นด้วย					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านคุณภาพในการ ดำเนินการ	158	107	40	0	0	4.39	0.708	มาก
33. การดำเนินการ เป็นไปตามขั้นตอน และมีระบบ	(51.80)	(35.10)	(13.10)	(0)	(0)			อย่างยิ่ง
34. ได้รับการแก้ไข ปัญหาสัญชาติที่ตรง ความต้องการ	163	112	24	6	0	4.42	0.721	มาก
35. การดำเนินการ เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	(53.40)	(36.70)	(7.90)	(2.00)	(0)			อย่างยิ่ง
36. มีความพึงพอใจ ผลการดำเนินการ ในภาพรวม	69	127	91	18	0	3.81	0.853	มาก
	(22.60)	(41.60)	(29.80)	(5.90)	(0)			อย่างยิ่ง
	123	145	30	7	0	4.26	0.727	มาก
	(40.30)	(47.50)	(9.80)	(2.30)	(0)			อย่างยิ่ง
	รวม					4.22	0.567	มากอย่าง ยิ่ง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้วยด้านคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น เห็นว่า ได้รับการแก้ไขปัญหาสัญชาติที่ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 รองลงมา คือ การดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและมีระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 มีความพึงพอใจในผลการดำเนินการในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 และการดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.853 ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นต่อระดับความเห็นด้วย

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	(\bar{x})	S.D.	ระดับความ คิดเห็นด้วย
1. ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ	4.20	0.560	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.37	0.579	มากอย่างยิ่ง
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.11	0.624	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.602	มากอย่างยิ่ง
5. ด้านคุณภาพในการดำเนินการ	4.22	0.567	มากอย่างยิ่ง
รวม	4.23	0.480	มากอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.15 สมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ	ชาย	156	4.24	0.523	1.313	0.190
	หญิง	149	4.15	0.597		
ด้านเจ้าหน้าที่	ชาย	156	4.43	0.516	1.922	0.056
	หญิง	149	4.30	0.634		
ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	156	4.14	0.80	0.961	0.337
	หญิง	149	4.08	0.67		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	156	4.30	0.53	0.553	0.580
	หญิง	149	4.26	0.67		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติ ให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ด้านคุณภาพในการดำเนินการ	ชาย	156	4.27	0.52	1.660	0.098
	หญิง	149	4.16	0.61		
รวม	ชาย	156	4.28	0.41	0.123	0.123
	หญิง	149	4.19	0.54		

จากตารางที่ 4.16 สมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า t-test โดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.123 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

กระบวนการแก้ไขปัญหา สัญชาติให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านขั้นตอนในการ ดำเนินการ	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.38	0.410	2.428	4	0.350
	20-30 ปี	59	4.03	0.581			
	31-40 ปี	93	4.26	0.509			
	41-50 ปี	64	4.30	0.570			
	51 ปีขึ้นไป	83	4.16	0.582			
ด้านเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.50	0.353	1.351	4	0.251
	20-30 ปี	59	4.22	0.665			
	31-40 ปี	93	4.38	0.529			
	41-50 ปี	64	4.45	0.464			
	51 ปีขึ้นไป	83	4.37	0.647			
ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.17	0.516	2.247	4	0.064
	20-30 ปี	59	3.99	0.739			
	31-40 ปี	93	4.15	0.587			
	41-50 ปี	64	4.28	0.527			
	51 ปีขึ้นไป	83	4.02	0.631			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

กระบวนการแก้ไขปัญหา								
สัญญาติให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.75	0.387	3.421	4	0.009**	
	20-30 ปี	59	4.12	0.709				
	31-40 ปี	93	4.31	0.518				
	41-50 ปี	64	4.44	0.485				
	51 ปีขึ้นไป	83	4.22	0.661				
ด้านคุณภาพในการ ดำเนินการ	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.21	0.367	2.969	4	0.020*	
	20-30 ปี	59	4.03	0.670				
	31-40 ปี	93	4.31	0.500				
	41-50 ปี	64	4.33	0.458				
	51 ปีขึ้นไป	83	4.17	0.617				
รวม	น้อยกว่า 20 ปี	6	4.40	0.246	3.313	4	0.011*	
	20-30 ปี	59	4.08	0.573				
	31-40 ปี	93	4.28	0.388				
	41-50 ปี	64	4.36	0.414				
	51 ปีขึ้นไป	83	4.23	0.532				

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 สมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญญาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.011 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 และด้านคุณภาพในการ ดำเนินการ มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการ แก้ไขปัญหาสัญญาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสำนึกผิดให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสำนึกผิดให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

กระบวนการ แก้ไขปัญหา สำนึกผิดให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านขั้นตอน ในการ ดำเนินการ	ประถมศึกษา	99	4.25	0.580	2.349	3	0.073
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	4.00	0.512			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	4.00	0.500			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.22	0.555			
ด้านเจ้าหน้าที่	ประถมศึกษา	99	4.40	0.573	2.144	3	0.095
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	4.16	0.629			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	4.21	0.458			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.37	0.566			
ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ประถมศึกษา	99	4.19	0.700	2.911	3	0.035*
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	3.90	0.639			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	3.75	0.790			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.13	0.548			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	99	4.31	0.600	0.711	3	0.546
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	4.16	0.719			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	4.17	0.769			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.30	0.564			
ด้านคุณภาพ ในการ ดำเนินการ	ประถมศึกษา	99	4.21	0.594	2.112	3	0.099
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	4.03	0.625			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	4.13	0.666			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.28	0.524			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

กระบวนการ แก้ไขปัญหา สัญญาชาติให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
รวม	ประถมศึกษา	99	4.27	0.500	2.747	3	0.043*
	มัธยมศึกษา/ปวช.	41	4.05	0.516			
	อนุปริญญา/ปวส.	6	4.05	0.521			
	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	0			
	ไม่ได้ศึกษา	159	4.27	0.448			

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 สมมติฐานที่ 4 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.043 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

กระบวนการแก้ไข ปัญหาสัญญาชาติ ให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านขั้นตอนในการ ดำเนินการ	เกษตรกรกรรม	105	4.09	0.565	1.714	4	0.147
	รับจ้าง	167	4.24	0.568			
	พนักงานเอกชน	7	4.11	0.453			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.44	0.314			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.33	0.490			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

กระบวนการแก้ไข							
ปัญหาสุขภาพ ให้แก่ คนไทยพลัดถิ่น	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	เกษตรกร	105	4.17	0.656	5.142	4	0.001**
	รับจ้าง	167	4.47	0.518			
	พนักงานเอกชน	7	4.32	0.426			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.56	0.426			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.50	0.456			
ด้านช่องทางการ ให้บริการ	เกษตรกร	105	3.95	0.667	3.368	4	0.010**
	รับจ้าง	167	4.22	0.598			
	พนักงานเอกชน	7	3.89	0.643			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.06	0.625			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.09	0.426			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกษตรกร	105	4.14	0.727	2.520	4	0.041*
	รับจ้าง	167	4.36	0.509			
	พนักงานเอกชน	7	4.36	0.674			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.63	0.433			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.27	0.495			
ด้านคุณภาพ ในการดำเนินการ	เกษตรกร	105	4.12	0.633	2.101	4	0.081
	รับจ้าง	167	4.26	0.530			
	พนักงานเอกชน	7	3.93	0.672			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	4.25	0.353			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.41	0.426			
รวม	เกษตรกร	105	4.10	0.568	3.767	4	0.005**
	รับจ้าง	167	4.31	0.420			
	พนักงานเอกชน	7	4.12	0.466			
	นักเรียน/ นักศึกษา	4	4.39	0.259			
	อื่นๆ (ค้าขาย)	22	4.32	0.339			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 สมมติฐานที่ 5 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการแก้ไข ปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวม คำนวณได้ค่า 0.005 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 วิธีดำเนินการวิจัย
- 5.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 1,278 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 305 คน คำนวณจากสูตรของทาร์ยามานู โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Proportional Random Sampling)

5.2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทั่วไป ลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 3 ด้าน 12 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 ด้าน 20 ข้อ และส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น ลักษณะคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

5.2.1.3 การรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 305 ชุด หรือ 100 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 1 เดือน

5.2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าเอฟ (F-test, One-Way ANOVA) ส่วนข้อคำถามปลายเปิด ใช้การแจกความถี่และการจัดระเบียบข้อมูล

5.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80

5.3.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษา ระดับกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นของประชากรกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 ด้านคุณภาพในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องและความครบถ้วนของการดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.875

2) ด้านเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยรวม 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อำเภอมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ ค่าเฉลี่ย 4.30

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อำเภอมะนังซึ่งทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยรวม 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีป้าย สัญลักษณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717

5) ด้านคุณภาพในการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยรวม 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.853

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า

1) เพศ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) อายุ พบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ระดับการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) อาชีพ พบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการทดสอบ พบว่า เพศที่แตกต่างกันเพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

5.4 อภิปรายผล

จากการวิจัยผลการศึกษา พบว่า กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญญาชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้วิจัยจะอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

(1) **ด้านเจ้าหน้าที่** ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน เต็มใจในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับที่ มิลเลท (Millet, 1954, หน้า 110) อธิบายว่า การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ กาญจนา ทับทิมทอง (2552, หน้า 36-37) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เื้อออำนวยความสะดวกให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งคำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะยาว อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน นอกจากนี้สอดคล้องกับ สุดารัตน์ บัวเนียม (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอ ยี่ม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอมาตรฐานอำเภอ ยี่ม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

(2) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ซึ่งน่าจะเป็นเพราะอำเภอได้จัดให้มีป้าย สัญลักษณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีจุดและช่องทางให้บริการที่เหมาะสม

และเข้าถึงได้สะดวก มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจ ย่อมจะทำให้มาใช้บริการอีก สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด มีการพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา และให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ วรางคณา ชาวเขียว (2540 อ้างถึงใน จิตติมา พะนา, 2550, หน้า 12) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบที่สำคัญ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ใช้เวลาในการรับบริการน้อย ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่เข้ารับบริการได้ง่าย และด้านการสื่อสาร มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือให้คำชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการความเข้าใจ ให้ความสนใจ ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับ นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

(3) ด้านคุณภาพในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ซึ่งน่าจะเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอได้ดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและมีระบบ ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นได้รับการแก้ไขปัญหาสาเหตุที่ตรงความต้องการ การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีความพึงพอใจผลการดำเนินการในภาพรวม

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ Lewis & Bloom (1983 อ้างถึงใน ธรารณ เสือสุริย์, 2558, หน้า 14) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด และ กนกวรรณ นาสมปอง (2555, หน้า 21) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของธุรกิจจะเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพราะการให้บริการเป็นสิ่งสร้างความแตกต่างให้กับ การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการจะคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการและสอดคล้องกับ ธีระ กิตินวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 72) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการ

ที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

(4) **ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ** ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะขั้นตอนในการดำเนินการมีความถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อำเภอได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ และมีความเสมอภาคในการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับที่ มิลเลท (Millet, 1954, หน้า 110) อธิบายว่า การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังไปเป็นตามที่ กุศล ธนาพงศธร พ.ศ.2545 (อ้างถึงใน ไพศาล ประโทธิเทศ, 2547, หน้า 13-14) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความปลอดภัย และหลักความสะดวก นอกจากนี้ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service โดยยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ ความเร็วในการให้บริการ การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเสมอภาค

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน นอกจากนี้ พรวิภาภ ตั้งฐินฐาน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลลงไทรลาด จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลลงไทรลาด จังหวัดสุโขทัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

(5) **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะหมู่บ้านที่ผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นอยู่ห่างจากสำนักทะเบียนอำเภอ ประกอบกับเครื่องมือสื่อสารและการเดินทางก็ไม่สะดวก การติดต่อกับผู้ยื่นคำขอต้องผ่านผู้นำท้องที่

(ก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน) อีกทั้งผู้ยื่นคำขอฯ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการยื่นคำขอฯ สำหรับช่องทางในการให้บริการ อำเภอมีการประชาสัมพันธ์ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีสายด่วนเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสัญชาติและแนวทางการดำเนินการ และอำเภอมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2546, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ซึ่งมีอำนาจในการบริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบสำคัญ คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22 - 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิดา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2558 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก และได้มีการเสนอแนะ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ หรือตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่มชนไทยพลัดถิ่นของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นไปตามพระราชบัญญัติสุขภาพ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ควรพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้ประกอบด้วย

1. สนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านสถานะบุคคลและสุขภาพของจังหวัดและอำเภอโดยประสานงานกับกรมการปกครองให้ส่งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางร่วมกับจังหวัดและอำเภอในการรับคำขอและตรวจสอบพยานหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาและรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น

2. การสนับสนุนบุคลากรในการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับงานสุขภาพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนไทยพลัดถิ่นรวมถึงแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด ผู้มีคุณสมบัติขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น การทำผังเครือญาติ การสอบปากคำ และการยื่นคำขอฯ ตามแบบฟอร์มต่างๆ ฯลฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น

5.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.5.2.1 สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ควรมีการบูรณาการร่วมกัน โดยจัดทำแผนลงพื้นที่เพื่อรับคำขอฯ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติ และมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสุขภาพโดยตรง

5.5.2.2 สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ควรเผยแพร่ให้ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพแก่กลุ่มคนไทยพลัดถิ่น รวมทั้งจัดทำแผ่นพิมพ์หรือแผ่นพับแจกจ่ายความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสุขภาพ และเรื่องอื่นๆ ที่ประชาชนควรรู้ และจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อรับคำร้อง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ยื่นคำขอฯ และการเตรียมพยานหลักฐานการจัดทำเอกสารสำหรับยื่นคำขอฯ

5.5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมควบคู่กันไป คือ กิจกรรมลงสำรวจเชิงลึกสภาพปัญหาการได้สุขภาพของคนไทยพลัดถิ่น และกิจกรรมเผยแพร่ให้ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมและสามารถแก้ไขสุขภาพสุขภาพได้

บรรณานุกรม

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น*. การค้นคว้าอิสระบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555) *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมการปกครอง. (2562). *ข้อมูลการยื่นคำขอพิสูจน์และการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น*. การประชุมซักซ้อมการดำเนินการแก้ไขปัญหาการพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ครั้งที่ 2/2562. 16 กันยายน 2562, หน้า 15 กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง. (18 กรกฎาคม 2555). *กฎกระทรวงการพิสูจน์และการรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น พ.ศ.2555*.
- กรมการปกครอง. (18 กรกฎาคม 2555). *ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง คำขอพิสูจน์ความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ใบรับ และหนังสือรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น*.
- กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย: ศึกษาเฉพาะเส้นการบินข้ามทวีป*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตติมา พะณา. (2550). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชูป กาญจนประกร. (2502) *รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์*. พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก* กรมการปกครอง. *เทศาภิบาล*. 88(5) : 11-14

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ดวงกมล ไตลยสุต. (2540). รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับจัดการขยะกากของเสียอันตรายชุมชน ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ พ.ด. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาภรณ์ เสือสุรีย. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วาง ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ธีระ กิตินวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นุชลดาว วงศ์คำจันทร์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- นฤมล โชติเวช. (2546). การให้บริการจากใจถึงใจ. จุลสารสรรพยากร, 21(3), หน้า 11.
- ประทีป นทีทวีวัฒน์. (2551). นโยบายการแก้ไขปัญหาค้นคว้าอิสระ : ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ประนอม ถาวรเวช. (2545). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. จุลสารสรรพยากร, 20(9), หน้า 8.
- ประพิน ปรัชญาภรณ์. (2522). ความยินยอมของผู้เสียหายในการกระทำความผิดอาญา. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รำไพพรรณี, จันทบุรี.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549) กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พระราชบัญญัติสัญญาติ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2555 (21 มีนาคม 2555). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 129 ตอนที่ 28 ก หน้า 1.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพศาล ประไพเทพ. (2547) การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัดอุบลราชธานี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- พรวิภา ตั้งฐินฐาน. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรา ภัทรมน. (2556). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). ปัญหาพิเศษประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ยุทธการ สุขกาสี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือน ในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์. ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขต. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรางคณา ขาวเอียร. (2546). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหยาบล็อกและการพิมพ์.
- วิชาญ ฤทธิ์รงค์. (2528). เทคนิคการหาเงินฝาก. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
ภายหลังจากการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วริศรา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย
จังหวัดพังงา. มหบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
กรุงเทพมหานคร.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). การบริหารหลักการทฤษฎีประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การ
ทางการศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
ศรีณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภค. แผนกตำราและคำสอน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. 2554. ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษาของคลัง
และพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง
- สุพจน์ วิริยะสาธ. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี. การศึกษาเฉพาะ
บุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุภาวดี สุดคะนิง (2550). การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต.
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สมนา อโยโพธิ์. (2525). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2525). การบริหารโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการบริการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหัดกาญจนบุรี. โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.
- อนงก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (*Service Psychology Comprehension Strategies and Trend*). กรุงเทพฯ: เพรสแอนดตีไซน์.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรอนงค์ เกาทอง, สุชาติ เกาทอง และนพดล ใจเจริญ. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบประติมากรรม ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออกเฉียงใต้ของไทย. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี. สาขาวิทยาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุทัย กนกภูมิพงศ์. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.
- อำนาจ วีระวิช. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ. บริษัท ซี.วี.แอล.การพิมพ์
- Lucy Gilbert, D. and Birkhead, G. (1957). "Equity in Local Service Distribution", *Public Administration Review*. 37(6): 78.
- Millet, John. D. (1954). *Management in Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Waber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans.by A.M. Handerson and Talcott Parson. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A.(1988). Consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*. (2) : 14.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา
เรื่อง กระบวนการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ยื่นคำขอพิสูจน์และรับรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่น ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงขอความร่วมมือจากท่านกรณากรอกข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริงและขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับแล้วข้อมูลทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านทั้งสิ้น

คำชี้แจงแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยทั่วไป
3. กระบวนการในการแก้ไขปัญหาสุขภาพให้แก่คนไทยพลัดถิ่น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรุ่งทิพย์ บุญเจือ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาเขตวังไกลกังวล
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา/ปวช.
 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
 5. ไม่ได้ศึกษา

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม 2. รับจ้าง
 3. พนักงานเอกชน 4. นักเรียน/นักศึกษา
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 : ปัจจัยทั่วไปที่มีผลต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
ซึ่งมีความเห็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากอย่างยิ่ง 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อย
อย่างยิ่ง

ข้อ	ปัจจัยทั่วไป	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ด้านระเบียบ กฎหมาย					
5	กฎหมายเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสัญชาติมีความชัดเจน					
6	กฎหมายเกี่ยวกับสัญชาติมีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม					
7	ขั้นตอนในการยื่นคำขอมีสัญชาติไทยไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
8	การแก้ไขปัญหาสัญชาติทำให้ท่านได้รับสิทธิต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การศึกษา ฯลฯ					
	ด้านการบริหารจัดการ					
9	อำเภอมีการกำหนดแผนการดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน					
10	มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสัญชาติอย่างชัดเจน					
11	มีการประสานการทำงานร่วมกับผู้นำในท้องถิ่น					
12	มีการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการ และหาแนวทางการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
	ด้านการอ้างอิง					
13	การเรียกเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาให้สัญชาติเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
14	การเรียกพยานบุคคลเพื่อรับรองเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
15	การแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองความเป็นคนไทยพลัดถิ่นระดับอำเภอ/จังหวัด มีความน่าเชื่อถือ					
16	อำเภอมีการตรวจสอบคุณสมบัติ เอกสารหลักฐาน และพยานบุคคล ก่อนนัดหมายให้มาดำเนินการยื่นคำขอ					

ตอนที่ 3 : กระบวนการในการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ด้านขั้นตอนในการดำเนินการ					
17	ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการดำเนินการ					
18	สะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
19	อำเภอมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดำเนินการ					
20	มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
	ด้านเจ้าหน้าที่					
21	เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
22	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
23	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน					
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
	ช่องทางการให้บริการ					
25	อำเภอมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
26	อำเภอมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
27	อำเภอจัดให้มีสายด่วนเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสัญชาติ และแนวทางการดำเนินการ					
28	อำเภอมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาราชการ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
29	มีป้าย สัญลักษณ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ บอกจุดให้บริการ					
30	มีจุดหรือช่องทางให้บริการที่เหมาะสม และเข้าถึงได้โดยสะดวก					
31	มีความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการ					
32	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บัตรคิว น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					

ข้อ	กระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ด้านคุณภาพในการดำเนินการ					
33	การดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและมีระบบ					
34	ได้รับการแก้ไขปัญหาสัญชาติที่ตรงความต้องการ					
35	การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
36	มีความพึงพอใจผลการดำเนินการในภาพรวม					

ตอนที่ 4 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาสัญชาติให้แก่คนไทยพลัดถิ่นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวรุ่งทิพย์ บุญเจือ
วัน เดือน ปี เกิด	2 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	42/10 หมู่ที่ 8 ตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77230
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2551	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2544 – 2550	เจ้าหน้าที่ปกครองปฏิบัติการ ที่ทำการปกครองอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ.2550 – 2560	เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน ที่ทำการปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ.2560 – ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ที่ทำการปกครองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

