



คู่มือ

การเขียนรายงาน การพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research : R to R)

R2R คืออะไร?...ทำไมต้อง R2R

R2R ชื่อเต็ม คือ "Routine to Research"

R2R คือ "การพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย" ผลลัพธ์ของ R2R

ไม่ได้มุ่งหวังเพียงแค่ได้ผลงานวิจัยเท่านั้น แต่มีเป้าหมายที่จะนำผลงานวิจัย

R2R ไปใช้พัฒนางานประจำนั้นๆ ด้วย

- พัฒนางานประจำที่ทำทุกวัน... ให้เป็นผลงานวิจัย
- เปลี่ยนปัญหานักงาน... ให้เป็นผลงานวิจัย

R2R จึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน
เพื่อพัฒนางานกับองค์กร สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
(Learning Organization)

RDI

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



คู่มือการเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

(Routine to Research: R to R)

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มิถุนายน 2557

คำนำ

การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เป็นส่วนหนึ่งของการให้เงินทุนสนับสนุน การทำวิจัยสำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สายสนับสนุนจากเงินนอกงบประมาณ งบประมาณ การศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ เป็นงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ได้จาก งบประมาณการศึกษาของนักศึกษาภาคปกติ ในแต่ละปีการศึกษาเป็นงบประมาณ จากการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนครมีนโยบายส่งเสริมการทำวิจัยของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน สถาบันวิจัยและพัฒนา ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนนำองค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนา งานประจำสู่งานวิจัย เนื่องจากความรู้ที่ได้รับจากการทำงานที่เป็นงานประจำแล้วสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหา อย่างเป็นรูปธรรม หรือเกิดโอกาสในการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการเพิ่มคุณค่าต่อภาระงานประจำเป็นสิ่งที่ จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร ให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ ความรู้ทางวิชาการอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถนำไปใช้ในการ พัฒนาสังคมด้านต่าง ๆ ได้ มหาวิทยาลัยได้ให้เงินทุนสนับสนุนการทำวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พัฒนางานประจำในหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อหน่วยงาน

คู่มือการเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R to R) ฉบับนี้ได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่น่าสนใจเป็น 2 ส่วน คือ การเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R to R) และการพิมพ์รูปเล่มรายงานวิจัย

ในฐานะรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย วิทยาการในการอบรม คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและบริการ วิชาการ และคณะทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาช่วยในการแก้ไขปรับปรุงและ ดำเนินการจัดพิมพ์คู่มือการเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R to R) สำเร็จด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของผู้ ได้รับทุนต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา วงษ์สวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๒
การเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: RtoR).....	1
1. ชื่อเรื่อง (Title).....	1
2. ชื่อผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย.....	2
3. บทคัดย่อ (Abstract).....	2
4. ที่มาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale of the Study).....	2
5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective).....	2
6. ขอบเขตของการวิจัย (The scope and limited of the study).....	2
7. การทบทวนวรรณกรรม/เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้าจำเป็น).....	2
8. นิยามศัพท์เฉพาะ (Distinctive definition).....	3
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated outcomes).....	9
10 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย (Research Methodology).....	3
11. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Results).....	4
12. สรุปผลการวิจัย (Conclusion).....	4
13. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion).....	4
14. ข้อเสนอแนะ (Suggestion).....	5
15. เอกสารอ้างอิง (References).....	5
16. ภาคผนวก (appendix).....	7
17. ประวัติย่อผู้วิจัย.....	7
การพิมพ์รูปเล่มรายงานวิจัย.....	8
หลักเกณฑ์ทั่วไป.....	8
การวางหัวข้อและการใช้ตัวเลขจำแนกหัวข้อ.....	9
รูปแบบและหัวข้อการจัดทำรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย.....	11
เอกสารอ้างอิง.....	12
ภาคผนวก.....	13
ตัวอย่างรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย.....	14
ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.....	35
ตัวอย่างแบบเอกสารเชิงหลักการ (Concept Paper).....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวอย่างปกนอก/ปกใน.....	41
ใบรับรองการตรวจสอบรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของที่ปรึกษา.....	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 นายอำเภอเขาวง ให้ความรู้ในการฝึกอบรมบรรยากาศของการฝึกอบรม.....	25
ภาพ 2 ภาพกิจกรรมการอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขาวง.....	26
ภาพ 3 ภาพเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ ภายหลังปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง.....	27
ภาพ 4 ภาพภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอเขาวง ก่อนและหลังการปรับปรุง.....	28

การเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R to R)

โครงร่างรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยเป็นแผนการทำงานที่ผู้ได้รับทุนเขียนเพื่อรายงานผลการทำงานทางวิชาการของตน ส่วนใหญ่เนื้อหาของโครงการจะให้เหตุผลว่าทำไมถึงทำวิจัยเรื่องนั้น มีประเด็นปัญหาหรือคำถามอะไรที่ต้องการหาคำตอบ ต้องการบรรลุเป้าหมายอะไร จะใช้วิธีดำเนินการศึกษาอย่างไร และเมื่อทำเสร็จสิ้นแล้วคาดว่าจะ成为ประโยชน์ต่อวงวิชาการและต่อสังคมอย่างไร เป็นต้น สำหรับการเขียนรายงานประกอบด้วยมีหัวข้อสำคัญ ดังนี้

1. ชื่อโครงการวิจัย
2. ผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย
3. บทคัดย่อ
4. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
6. ขอบเขตของการวิจัย (ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ศึกษา ตัวแปร ระยะเวลา เนื้อหาหรือประเด็นสำคัญ เป็นต้น)
7. การทบทวนวรรณกรรม/เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้าจำเป็น)
8. นิยามศัพท์เฉพาะ
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
10. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
11. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
12. สรุปผลการวิจัย
13. อภิปรายผลการวิจัย
14. ข้อเสนอแนะ
15. เอกสารอ้างอิง
16. ภาคผนวก
17. ประวัติย่อผู้วิจัย

1.ชื่อเรื่อง (Title)

การกำหนดชื่อเรื่องมีหลักดังนี้ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556: 7)

- 1.1 สอดคล้องกับปัญหาการวิจัย
- 1.2 มีความชัดเจน รัดกุม ประกอบด้วยตัวแปรที่มีความสำคัญในการศึกษา บ่งบอกให้ทราบว่าศึกษาเรื่องใด กับใคร
- 1.3 ประกอบด้วย ชื่อเรื่องทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 14)

2. ผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย

ต้องระบุหัวหน้าโครงการวิจัยที่เป็นผู้ทำสัญญาทุน

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 14)

3. บทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อเป็นเนื้อหาส่วนแรกที่คุณผู้อ่านจะได้อ่าน เป็นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษเป็นการสรุปแก่นเนื้อหาของบทความ ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย และคำสำคัญ

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 14)

4. ที่มาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale of the Study) มีหลักดังนี้

4.1 เขียนให้ทราบว่าปัญหาความสำคัญ และเหตุผลที่เลือกวิจัยในเรื่องนั้น ๆ คืออะไร

4.2 เสนอแนวคิดว่าทำไมต้องเรื่อง สมเหตุสมผลอ้างอิงทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาการวิจัยที่ต้องการจะศึกษาค้นหาคำตอบ

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 14)

5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

เป็นการเขียนเป้าหมายของการวิจัย หรือการระบุกิจกรรมหรืองานวิจัยที่ผู้วิจัยจะต้องทำตามกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงให้ได้มาซึ่งคำตอบและข้อค้นพบ

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 17)

6. ขอบเขตของการวิจัย (The scope and limited of the study) มีหลักดังนี้ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556 : 8)

6.1 เป็นการกำหนดขอบเขตเนื้อหา ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา

6.2 ต้องสอดคล้องกับชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ของการวิจัย

6.3 ในกรณีที่เป็นการศึกษาเชิงทดลอง ควรกำหนดระยะเวลาในการทดลองด้วย

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 17)

7. การทบทวนวรรณกรรม/เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้าจำเป็น)

เป็นการย้อนกลับไปสำรวจดูเอกสารและงานวิจัยที่มีคนศึกษาไว้ในอดีต ซึ่งเป็นงานที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของเราโดยตรงหรือบางส่วนรวมถึงการทบทวนเอกสารงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ

8. นิยามศัพท์เฉพาะ (Distinctive definition)

เป็นการให้ความหมายของคำ กลุ่มคำหรือวลีต่าง ๆ เช่น คำที่เป็นตัวแปร ให้ความหมายที่ชัดเจนทำให้ผู้อ่านมีความเข้าใจในความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 18)

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated outcomes)

เขียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผลสืบเนื่องไปสู่การปฏิบัติจริง

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 19)

10. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การดำเนินงานควรเขียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยในการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ส่วนมากจะนำเสนอเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ขึ้นกับลักษณะงานวิจัยที่ทำโดยสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม เช่น

10.1 ประชากร โดยกำหนดว่าประชากร คือใคร มีจำนวนเท่าไรในปี พ.ศ.หรือปีการศึกษาใด (ถ้ามี)

10.2 เป็นการกำหนดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (ถ้ามี)

10.2.1 กลุ่มตัวอย่างคือใคร มีจำนวนเท่าใด ในปี พ.ศ. หรือปีการศึกษาใด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใด

10.2.2 การสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

10.2.3 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

10.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยระบุเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้ (ถ้ามี)

10.3.1 เครื่องมือ มีกี่ประเภท อะไรบ้าง

10.3.2 ตัวอย่างเครื่องมือ

10.3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

10.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในหัวข้อนี้จะเป็นการกำหนดว่า ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมโดยวิธีใด มีขั้นตอนอย่างไร

10.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการบอกถึงวิธีที่ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลมาวิเคราะห์ รวมทั้งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ถ้ามี) (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556: 9)

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 19)

11. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Results)

เป็นการนำข้อมูลที่นักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 วิธี ได้แก่

11.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติ

11.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลครบถ้วนรอบด้านข้อมูลที่มักปรากฏในรูปตัวอักษร สัญลักษณ์ คำพูด คำบรรยาย สถานการณ์ เหตุการณ์ ความรู้สึก คุณสมบัติ คุณลักษณะของตัวแปร
ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 21)

12. สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์มาเป็นข้อสรุป

หลักในการสรุปผลการวิจัย (สำราญ กำจัดภัย. 2557 : ถอดเทป)

1. การสรุปผลต้องขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้เป็นสำคัญ
2. การสรุปผลต้องสอดคล้องกับข้อเท็จจริง หลักการต่างๆ ของธรรมชาติ
3. การสรุปผลต้องจำกัดภายในขอบเขตของปัญหา และความรู้ที่ได้รับจริง ๆ ไม่กล่าวอ้างถึงเหตุอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ผลการวิจัย
4. การลงสรุปนั้นเป็นการกล่าวแต่เพียงสั้น ๆ รัดกุมตามปัญหาการวิจัย
5. การสรุปผลต้องเป็นคำตอบที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับปัญหาวิจัย
6. การสรุปผลเป็นเรื่องของการค้นพบข้อเท็จจริง ไม่รวมทัศนคติ หรือความคิดเห็นส่วนตัวเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย
7. การสรุปผลข้อมูลควรเป็นผลเนื่องมาจากการคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบจากข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 30)

13. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

การแปลข้อค้นพบจากการวิจัยในลักษณะตีความและประเมินผลเพื่ออธิบายและยืนยันความสอดคล้องและความแตกต่างระหว่างข้อค้นพบกับสมมติฐานการวิจัยและอภิปรายเพื่อเชื่อมโยงระหว่างผลการวิจัยที่ได้กับผลการวิจัยที่ผ่านมา ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบความคิดในการวิจัยว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกันอย่างไร (วาโร เฟิงส์วสต์. 2547: 2-3)

หลักการเขียนอภิปรายผลการวิจัยมีหลักการเขียน 4 ประการ ดังนี้ (วาโร เฟิงส์วสต์. 2547: 2 - 3)

- 1) ศึกษาอะไร
- 2) ผลที่ได้รับเป็นอย่างไร
- 3) เหตุผลที่ได้จึงเป็นเช่นนั้น
- 4) ยืนยันผลที่ได้อย่างไร

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 31)

14. ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

หลักการเขียนข้อเสนอแนะประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556 : 14)

14.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จะมีความสำคัญเกี่ยวกับหัวข้อหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย โดยนำเสนอในลักษณะที่ว่าข้อค้นพบจากการวิจัยใช้ประโยชน์อย่างไรได้บ้าง เป็นต้น

14.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะในส่วนนี้เป็นการนำเสนอให้ผู้ที่จะศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องนั้น ๆ ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านใด ควรขยายขอบเขตการวิจัยอย่างไร เป็นต้น

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 33)

15. เอกสารอ้างอิง (References)

การอ้างอิงในรูปแบบเป็นการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อความ ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี (Author date in text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์และหน้าที่อ้างอิงเอกสารไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้างอิง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น ดังนี้ (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556 : 187 - 188)

15.1 การอ้างอิงชื่อบุคคล คนไทยให้ลงชื่อตัวและนามสกุล ส่วนชาวต่างประเทศให้ลงเฉพาะชื่อสกุล

ตัวอย่างการอ้างอิง

ผู้แต่ง 1 คน

(สมชาย หมายปอง. 2550 : 10)

(Maipong. 2007 : 10)

ผู้แต่ง 2 คน

(สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. 2545 : 66)

(Chanaim and Chanaim. 2002 : 66)

ผู้แต่ง 3 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน

(สุจริต เพียรชอบ, สายใจอินทร์ทรัพย์ และสายใจ สุวรรณธาดา. 2548 : 5)

(Pianchoop, Intranphan and Suwanthada. 2005 : 5)

ผู้แต่ง มากกว่า 3 คน ให้ใส่ชื่อเฉพาะคนแรก ตามด้วยและคณะ

(สุวกิจ ศรีปัดดา และคณะ. 2550 : 145)

(Sripathar.et al. 2007 : 145)

15.2 ชื่อนิตบุคคล หน่วยงาน องค์กร ที่ทำเอกสาร ให้ระบุชื่อหน่วยงานตามที่ปรากฏ

ตัวอย่างการอ้างอิง

(สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย. 2549 : บทคัดย่อ)

(Thai Environment Institute. 2006 : abstract)

15.3 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงส่วนท้ายเล่ม โดยรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ ผู้เขียนได้ใช้อ้างอิงในเนื้อความ พร้อมจัดเรียงเอกสารตามลำดับอักษรของผู้แต่ง และให้ใช้การอ้างอิงแบบ APA (American psychological association citation style) ดังนี้

หนังสือ (Book)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

บทความจากองค์กรหรือหน่วยงาน

ชื่อองค์กร/หน่วยงาน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์.

วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (พ.ศ.). ชื่อเรื่อง . วิทยานิพนธ์หรือปริญญาานิพนธ์ มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

บทความจากหนังสือที่มีผู้เขียนเฉพาะบท (Book article or chapter)

ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ/บท/ตอน. ใน ชื่อบรรณาธิการ, ชื่อหนังสือ (หน้า). สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

บทความจากวารสารหรือนิตยสาร (Journal or magazine article)

ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่), หน้า.

บทความจากหนังสือพิมพ์ (Newspaper article)

ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์/ด/ว). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้าซึ่งปรากฏบทความ.

บทความจากฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Article from an internet database)

ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่เผยแพร่). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่, ฉบับที่. วันที่ทำการสืบค้น. จากแหล่งข้อมูล/สารนิเทศ.

บทความจากสารานุกรม (Encyclopedia article)

ชื่อผู้เขียนบทความ.(ปีที่พิมพ์).ชื่อบทความ. ใน สารานุกรม (เล่มที่,หน้า). สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

เอกสารจากฐานข้อมูล CD-ROM (CD-Document)

ชื่อผู้เขียนบทความ.(ปีที่พิมพ์).ชื่อบทความ : ชื่อหนังสือ. (จากแหล่งข้อมูลเลขที่)

เว็บไซต์ (Website)

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่สารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต).ชื่อเรื่องหรือชื่อบทความ, วันที่ทำการสืบค้น. จาก URL

ตัวอย่าง (ดูในภาคผนวก หน้า 34)

16. ภาคผนวก

เป็นส่วนที่อยู่ต่อจากรายการอ้างอิง โดยเป็นแหล่งให้ข้อมูลรายละเอียดเพื่อแสดงว่ารายงานวิจัยมีคุณภาพ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลที่แสดงผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นอกจากนี้อาจเป็นตารางต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใส่ไว้ในรายงานวิจัยการพิมพ์ภาคผนวกต้องมีหน้าบอกตอนอยู่ด้านหน้า โดยพิมพ์คำว่า “ภาคผนวก” ไว้กลางหน้ากระดาษ พร้อมชื่อเรื่อง หากภาคผนวกมีหลายเรื่อง ควรเรียงและจัดลำดับตามตัวอักษร เช่น ภาคผนวก ก ภาคผนวก ข เป็นต้น และให้มีหน้าบอกตอนอยู่ด้านหน้าทุกเรื่องไปพร้อมชื่อเรื่องนั้น ๆ

ตัวอย่าง หน้าบอกตอนของภาคผนวก (ดูในภาคผนวก หน้า 13)

17. ประวัติย่อของผู้วิจัย

เป็นการเสนอประวัติโดยย่อของผู้วิจัยมีรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ สกุล พร้อมคำนำหน้า ได้แก่ นาย นางสาว นาง ถ้ามีศ บรรดาศักดิ์ ฐานันดร - ศักดิ์ สมณศักดิ์ ราชทินนาม ก็ให้ใส่ไว้ด้วย พร้อมทั้ง วัน เดือน ปี และสถานที่เกิด สถานที่อยู่ปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน สถานที่ทำงานปัจจุบัน ประวัติการศึกษาตั้งแต่ชั้นปริญญาบัณฑิตหรือเทียบเท่าขึ้นไป สถานศึกษาและ พ.ศ. ที่สำเร็จการศึกษา

การพิมพ์รูปเล่มรายงานวิจัย

หลักเกณฑ์ทั่วไป (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 2556 : 14 - 18)

1. **กระดาษที่ใช้พิมพ์** กระดาษอัดสำเนา หรือ กระดาษถ่ายเอกสารสีขาว ขนาดกว้าง 8.5 นิ้ว ยาว 11 นิ้ว หรือขนาด A 4 หนาไม่ต่ำกว่า 80 แกรม คุณภาพดี ใช้หมึกสีดำ
 2. **การเว้นขอบกระดาษ** เว้นขอบกระดาษอยู่ในแนวเดียวกันทุกหน้า ต้องตีกรอบ โดยเว้นจากขอบบน 1.5 นิ้ว ทุกหน้า เว้นจากขอบซ้าย 1.5 นิ้ว เว้นจากขอบล่างและขอบขวา 1.25 นิ้ว
 3. **ตัวอักษรที่ใช้ในการพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์** ใช้ตัวอักษรขนาด 16 พอยท์ (point) แบบตัวอักษรต้องเป็นแบบเดียวกันตลอดทั้งเล่ม แบบอักษรที่ใช้ คือ ทีเอท นิรามิต เอเอส (TH Niramit AS) หรือ ทีเอท สารบรรณ พีเอสเค (TH Sarabun PSK) ฟอนต์มาตรฐานข้าราชการไทยของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
 4. **จำนวนบรรทัดแต่ละหน้า** แต่ละหน้าให้ตั้งบรรทัดพิมพ์ไว้ 30 บรรทัด และพิมพ์ ข้อความไม่เกิน 28 บรรทัด (เหลืออีก 2 บรรทัด เผื่อไว้สำหรับเว้นบรรทัดระหว่างหัวข้อสำคัญ)
 5. **เลขกำกับหน้า** ในส่วนประกอบตอนต้น ใช้อักษรโรมัน เริ่มนับ i ii iii iv ... จากหน้าปกใน เป็นต้นไป แต่เริ่มใส่อักษรโรมันตั้งแต่หน้าประกาศคุณูปการเป็นต้นไป หน้าใดมีข้อความกลางหน้ากระดาษ หรือหน้ากระดาษเปล่า ไม่ต้องใส่ตัวอักษร หรือเลขหน้า แต่นับเป็นลำดับหรือจำนวนหน้าด้วย
สำหรับส่วนเนื้อหา ให้ใช้ตัวเลขกำกับตั้งแต่ต้นจนหน้าสุดท้าย พิมพ์เลขกำกับหน้าไว้ในตำแหน่งที่ห่างจากขอบบนและขอบขวา 1 นิ้ว โดยไม่มีเครื่องหมายใด ๆ
 6. **การนับจำนวนหน้า** ให้ใช้ตัวเลขอารบิก โดยเริ่มนับจากบทที่ 1 จนถึงส่วนประกอบ ท้ายสุด (รวมหน้าบอกตอน)
 7. **การวางหัวข้อเนื้อหา และขนาดตัวอักษร**
 - 7.1 คำว่า **บทที่** ใช้ขนาดตัวอักษร 20 พอยท์ (ตัวหนา) วางไว้กลางหน้ากระดาษบรรทัดแรก
 - 7.2 **ชื่อเรื่อง** หรือ **ชื่อบท** ใช้ขนาดตัวอักษร 20 พอยท์ (ตัวหนา) วางไว้กลางหน้ากระดาษใต้บทที่ และห่างจากบทที่ 1.5 บรรทัด
 - 7.3 **หัวข้อใหญ่** ใช้ขนาดตัวอักษร 18 พอยท์ (ตัวหนา) วางไว้ชิดขอบซ้าย ห่างจากข้อความบน 2 บรรทัด สำหรับข้อความขยายใช้ขนาดอักษร 16 พอยท์ ใช้ย่อหน้า 7 ตัวอักษร (ย่อหน้าที่ 1) เริ่มพิมพ์ตัวอักษรที่ 8 และห่างจากหัวข้อใหญ่ 1.5 บรรทัด
 - 7.4 **หัวข้อย่อย** ใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ (ตัวหนา) พิมพ์ในย่อหน้าที่ 1
 - 7.5 **หัวข้อย่อย** ใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ (ธรรมดา) ให้ย่อหน้าเข้าไปอีก 3 ตัวอักษร (ย่อหน้าที่ 2) และหากมีหัวข้อย่อย ๆ ลงไปอีก ให้ย่อหน้าเข้าไปอีกย่อหน้าละ 3 ตัวอักษร
- ในการพิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้ขนาดตัวอักษรไม่เท่ากัน ให้ตั้งระยะย่อหน้า ดังนี้

ย่อหน้าที่ 1 (ย่อหน้าแรก) 7 ตัวอักษร ให้ตั้งที่ 0.7 นิ้ว
 ย่อหน้าที่ 2, 3, 4 ... (ย่อหน้าเข้าไปอีก ย่อหน้าละ 3 ตัวอักษร) ให้ระยะย่อหน้าเพิ่ม
 ย่อหน้าละ 0.2 นิ้ว จึงเป็น 0.9 นิ้ว, 1.1 นิ้ว, 1.3 นิ้ว ตามลำดับ

8. การใช้ตัวเลข ให้ใช้แบบเดียวกันตลอดทั้งเล่ม แต่จะมีความแตกต่างกันตาม
 จุดประสงค์ของการใช้ตัวเลข กล่าวคือ

- 8.1 ตัวเลขกำกับหลังบทที่ 1 ทุกบท ไม่ใช่เครื่องหมายใดๆ
- 8.2 ใช้เครื่องหมายหัพภาค (.) หลังตัวเลขที่บอกลำดับที่เป็นจำนวนเต็ม
- 8.3 ระหว่างตัวเลขหลายจำนวน หรือ เลขบอกปีที่ติดกัน ใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) เช่น 90, 105, 1998, 1999, 2541, 2542
- 8.4 ตัวเลขที่บอกจำนวนพันขึ้นไป ใช้จุลภาคคั่นเลขจำนวนสามหลัก เช่น 1,050 1,105,500
- 8.5 ตัวเลขที่บอกช่วงระยะจากเลขหนึ่งกับอีกเลขหนึ่ง ถ้าเป็นเลขหลักสี่ขึ้นไป ให้เขียนเลขจำนวนที่สองเป็นจำนวนเต็ม เช่น 50-56, 701-710, 2541-2542 (ไม่ใช่ 2541-2)

9. การใช้ตัวเลขและเครื่องหมายกำกับการจำแนกหัวข้อ กำหนดให้ใช้เป็นระบบตัวเลข ดังนี้
 ระบบตัวเลข

1.
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.2.1
 - 1.2.2
 - 1.2.2.1
 - 1.2.2.2
2.
 - 2.1
 - 2.2

การวางหัวข้อและการใช้ตัวเลขจำแนกหัวข้อ

บทที่ 1

ขนาด 20 พอยท์

บทนำ

ขนาด 20 พอยท์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวข้อใหญ่ ขนาด 18 พอยท์ ตัวหนา

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ไว้ดังนี้

1.
2.

ขอบเขตของการวิจัย

หัวข้อรอง ขนาด 16 พอยท์ ตัวหนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

หัวข้อย่อย ขนาด 16 พอยท์ ตัวปกติ

.....

.....

.....

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (หัวข้อย่อย)

ตัวแปรที่ศึกษา (หัวข้อรอง)

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1

1.1.1

1.1.2

1.2

2. ตัวแปรตาม

2.1

2.1.1

2.1.2

2.2

รูปแบบและหัวข้อการจัดทำรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)

ส่วนประกอบตอนต้น

1. ปกนอก
2. ปกใน
3. ใบรับรองการตรวจสอบรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของที่ปรึกษา
4. สารบัญ
5. บัญชีตาราง (ถ้ามี)
6. บัญชีภาพประกอบ (ถ้ามี)

ส่วนประกอบเนื้อเรื่อง

1. ชื่อโครงการวิจัย
2. ผู้วิจัย/คณะผู้วิจัย
3. บทคัดย่อ
4. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
6. ขอบเขตของการวิจัย (ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ศึกษา ตัวแปร ระยะเวลา เนื้อหาหรือประเด็นสำคัญ เป็นต้น)
7. การทบทวนวรรณกรรม/เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้าจำเป็น)
8. นิยามศัพท์เฉพาะ
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
10. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
11. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
12. สรุปผลการวิจัย
13. อภิปรายผลการวิจัย
14. ข้อเสนอแนะ
15. เอกสารอ้างอิง
16. ภาคผนวก
17. ประวัติย่อผู้วิจัย

หมายเหตุ ดูตัวอย่างตามเอกสารที่แนบ

เอกสารอ้างอิง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2556). **คู่มือการทำวิทยานิพนธ์ ประจำปีการศึกษา 2556.**

สกลนคร :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2547). การอภิปรายผลการวิจัย:หัวใจของการวิจัย.วารสารวิทยบริการ, 15, 2-3.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2556). คำแนะนำการเขียนดาร์เขียนต้นฉบับ.

วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 5(10); 187 – 188 กรกฎาคม – ธันวาคม.

สำราญ กำจัดภัย. (2557). เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง เทคนิคการเขียนโครงการวิจัยและ

รายงานวิจัยงานประจำสู่งานวิจัย. สกลนคร : สาขาวิชาวิจัยหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร.

แสวง อุทธิษ. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงจังหวัด

กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสกลนคร.

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research: R to R)

การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย นายแสง อุทรักษ์

ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ความสำเร็จของการพัฒนาใช้เกณฑ์การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนา ดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชน ก่อนการพัฒนา โดยใช้ข้อมูลจากกล่องรับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน และแบบสอบถามประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 จำนวน 198 คน ขั้นที่ 2 จัดประชุมปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งหมด เพื่อยกร่างโครงการในการพัฒนา การให้บริการ ผลการประชุมได้โครงการทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักบริการมืออาชีพ มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ และกิจกรรมศึกษาดูงาน 2) โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกิจกรรมการรับปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนทางโทรศัพท์ และ 3) โครงการปรับปรุงระบบบริการในสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ และกิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอ ขั้นที่ 3 ดำเนินการพัฒนา โดยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2549 ถึงเดือนเมษายน 2550 และขั้นที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน หลังการพัฒนา โดยสอบถามประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 198 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที ชนิด 2 กลุ่มอิสระกัน (Independent Samples t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ภายหลังการพัฒนา ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ 2) ภายหลังการพัฒนา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

Abstract

The purpose of this study was to make a development project of service provided by the Registry Office in AmphoeKhaowong, ChangwatKalasin, The study was done with 4 steps. Step one : to study the public states, problems, and satisfaction before implementation of the strategy by asking 198 people who came to contact for s service at the Registry Office in AmphoeKhaowong, ChangwatKalasin during August to September 2006 ; step two : to hold a meeting for brain – storming among the officers who involved in public service giving to make a service development strategy resulting in three aspects of development strategy namely, 1) project of personnel development to be professional service givers by offering a program for developing public service efficiency, 2) project of developing proactive service, comprising a program for training chiefs of tambons as well as village headmen and a program of consulting team for register problems by phone, and 3) project of improving the office service system including a landscape surrounding it, which was composed of a program for improvement of the Registry Office and another for improvement of a landscape surrounding the Amphone Office; step three :to try implementing the development strategy during December 2006 to April 2007; and step four : to study the people’s satisfaction after implementing the development strategy by means of questioning 198 people who were service receivers at the Registry Office in AmphoeKhaowong, ChangwatKalasin from April to May 2007.

The results of implementing the project showed that overall satisfaction of the people getting service at the Registry Office in AmphoeKhaowong, ChangwatKalasin was at the high level. Satisfaction with individual aspects revealed that the aspects of the officers who involved in service giving and of procedure and steps of service giving were at the high level. While the aspects of facilities and of service giving results were at the highest level. Satisfaction before and after implementing the project in comparison disclosed that after implementing it, the people had statistically significant satisfaction with service providing more than before implementing it at the .01 level, considered as a whole or each aspect.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นเรื่อง ที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล การบริหารราชการของอำเภอ เป็นหน่วยงานให้บริการในระดับภูมิภาค ที่มีความสำคัญทั้งในด้านการนำนโยบายของรัฐบาลมาสู่การปฏิบัติ การพัฒนาความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การอำนวยความสะดวกใน

สังคม ตลอดจนการรักษาความมั่นคงภายในและการรักษาความสงบเรียบร้อย ดังจะเห็นได้จาก แผนปฏิบัติการ 4 ปี พุทธศักราช 2548 ถึง 2551 ของกรมการปกครอง ได้มีการกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนไว้ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ รวมทั้งนโยบายเน้นหนักของกรมการปกครอง ปี 2549 ให้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยการปรับปรุงระบบงาน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ และพัฒนาบุคลากรให้บริการด้วยจิตสำนึก (กรมการปกครอง. 2549 : 5)

สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานบริการประชาชนหน่วยงานหนึ่ง สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ ณ อาคารที่ว่าการอำเภอเขาวง ซึ่งมีสภาพอาคารเป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น สร้างเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2547 มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอเขาวง 6 ตำบล 67 หมู่บ้าน 9,199 ครัวเรือน ประชากรจำนวน 36,406 คน ซึ่งปัจจุบันสามารถให้บริการแก่ประชาชนนอกพื้นที่ได้ และประชาชนนอกพื้นที่ที่มาขอรับบริการกับสำนักทะเบียนอำเภอส่วนมากมาจากอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากพื้นที่อำเภอดงหลวงบางส่วนการเดินทางมาที่สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ระยะทางจะใกล้กว่าการเดินทางไปที่ว่าการอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง เฉลี่ย 70 คนต่อวัน (ปกครองอำเภอเขาวง. 2549 : 7)

ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างมาก ส่งผลให้ภาคเอกชน และธุรกิจต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และตั้งความคาดหวังต่อการให้บริการภาครัฐที่ดีขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้มีการปรับปรุงการให้บริการ ในส่วนของกรมการปกครองเองก็ได้กำหนดนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจนเช่นกัน แต่ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ก็ยังมีปรากฏให้เห็นอยู่ โดยเฉพาะในระดับอำเภอ และกิ่งอำเภอ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง รองจากนายอำเภอเขาวง ได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่มาขอรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 รวมทั้งได้จัดเสวนาเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2549 ได้ข้อสรุปปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลในการปรับลดอัตรากำลังข้าราชการ 2) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ในบางครั้งเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ บุคคลอื่นไม่สามารถให้บริการแทนได้ 3) เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ หรือไม่ทันต่อความต้องการ ทำให้การบริการประชาชนขาดความต่อเนื่อง เช่น ในช่วงเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ หรือช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวันจะเกิดปัญหาว่าวัสดุอุปกรณ์ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่กรมการปกครองจัดส่งมาให้ไม่เพียงพอ 5) ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ หรือระบบบัตรคิวอัตโนมัติ 6) ผู้มาติดต่อขอรับบริการบางรายไม่ทราบระเบียบ กฎหมาย หรือขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับงานทะเบียน การนำเอกสาร หลักฐานมาไม่ครบ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ

ดำเนินการให้ได้ 7) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ยังไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ เนื่องจากยังมีหนังสือร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากใบแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสำนักทะเบียนได้ทำกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ หรือยังมีประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมาร้องเรียนต่อนายอำเภอหรือปลัดอำเภออาวุโส กรณีไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วหรือเป็นธรรมในการติดต่อราชการ และ 8) การปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ยังไม่ได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์สำนักทะเบียนสากลและสำนักทะเบียนมาตรฐาน (Registration Standard Office R.S.O.) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกำหนดขึ้น เพื่อให้สำนักทะเบียนแต่ละแห่งได้ปรับปรุง สภาพภูมิทัศน์และการทำงาน ให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินตนเองของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ปรากฏว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ 3 เท่านั้น ไม่สามารถทำให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นไปสู่ระดับ 2 หรือระดับ 1

จากสภาพและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จึงสนใจทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บรรลุยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการของกรมการปกครอง และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง
2. เพื่อจัดทำโครงการ ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง
3. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามโครงการ ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

ว

4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

ระหว่างก่อนและหลังการพัฒนาการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งให้บริการประชาชน 6 ตำบล คือ ตำบลคุ้มเก่า ตำบลสงเปลือย ตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ ตำบลหนองผือ ตำบลสระพังทอง และตำบลกุดปลาเค้า

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างก่อนการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 จำนวน 198 คน

2.2.2 กลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 198 คน

3. งานให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ออกเลขบ้านใหม่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตรทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนชื่อบุคคล

4. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น คือ การดำเนินกิจกรรมตามโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

5. ระยะเวลาของการทำวิจัย

5.1 ระยะก่อนการพัฒนาการให้บริการ ช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน 2549

5.2 ระยะพัฒนาโครงการ และดำเนินการตามโครงการ ช่วงเดือนตุลาคม 2549 ถึงเดือนเมษายน 2550

5.3 ระยะหลังการพัฒนาการให้บริการ ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการงานทะเบียนของบุคลากรในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งงานให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ประกอบด้วย งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ออกเลขบ้านใหม่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนชื่อบุคคล

2. สภาพปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ที่ดำเนินการไปแล้วไม่บรรลุตามมาตรฐานหรือตามความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการ มีผลทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจ

ซึ่งในที่นี้รวมความถึงลักษณะความเป็นอยู่ สิ่งที่เกิดขึ้นหรือมีอยู่ในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน อาทิ บุคลากรไม่เพียงพอ ไม่เป็นนักบริการมืออาชีพ หรือขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

3. โครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง หมายถึง แผนการดำเนินการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับสภาพปัญหา โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง โดยในแต่ละโครงการประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน และคาดหวังที่จะส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นในทางที่ดี หรือทางบวก ของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการรับบริการ ซึ่งวัดได้โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ได้ทราบสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง
2. ได้โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการได้ อีกทั้งสามารถปรับใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะและบริบทคล้ายคลึงกับสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา 2) จัดประชุมปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งหมด เพื่อยกร่างโครงการในการพัฒนาการให้บริการ 3) ดำเนินการพัฒนาในการให้บริการ และ 4) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังการพัฒนา ซึ่งรายละเอียดแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัญหา ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจาก 3 แหล่ง ได้แก่ 1) ข้อมูลจากกล้องแสดงความคิดเห็น 2) ข้อมูลจากข้อร้องเรียน และ 3) ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดรวบรวมในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549

2. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการก่อนการพัฒนา ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 เลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนชาวอำเภอเขาวงที่มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 จำนวน 198 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง

2.2 สร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ซึ่งแบบสอบถามนี้ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในช่วง 0.64 - 0.90 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

2.3 ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมาขอรับบริการงานทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 วันละประมาณ 20 คน จนครบ 198 คน

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากนั้นสรุปผลการศึกษาสภาพปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา สำหรับใช้เป็นสารสนเทศในการวางแผนปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงต่อไป

ขั้นที่ 2 จัดประชุมปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
เพื่อยกร่างโครงการในการพัฒนาการให้บริการ

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. เชิญผู้เกี่ยวข้องในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงประชุมปฏิบัติการ จำนวน 15 คน ประกอบด้วย นายอำเภอเขาวง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง (ผู้วิจัย) ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายความมั่นคง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร เจ้าหน้าที่ปกครอง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนอำเภอ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนเทศบาลตำบล

2. ดำเนินการประชุมปฏิบัติการ ในวันที่ 5 ตุลาคม 2549 ณ ห้องประชุมที่ว่าการอำเภอเขาวง โดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการศึกษาสภาพปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนาต่อที่ประชุม

2.2 ระดมสมองและอภิปรายเพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนา

2.3 ระบุโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ตามแนวทางที่ได้ จากนั้นมอบหมายผู้รับผิดชอบไปดำเนินการจัดทำรายละเอียดของโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อขออนุมัติต่อไป

3. ผู้วิจัยรวบรวมและสรุปโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการอนุมัติ และจัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 ดำเนินการพัฒนาการให้บริการ

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลโครงการ
3. จัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการดำเนินงานที่วางไว้
4. ติดตามและประเมินโครงการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ และเมื่อดำเนินงานเสร็จแต่ละโครงการ ทำการสรุปผลว่าบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด พร้อมกับเขียนรายงานผลการดำเนินงาน

ขั้นที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังการพัฒนา

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงหลังการพัฒนา เป็นประชาชนชาวอำเภอเขาวงที่มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 198 คน ซึ่งเลือกแบบเจาะจง
2. ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมาขอรับบริการงานทะเบียน ณ สำนักทะเบียน อำเภอเขาวง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจชุดเดียวกันกับขั้นที่ 1 สร้างขึ้น ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 วันละประมาณ 20 คน จนครบ 198 คน
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นประเมินระดับความพึงพอใจโดยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 - ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนาการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง โดยใช้สถิติการทดสอบทีชนิด 2 กลุ่มอิสระกัน (Independent Samples t-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผลศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา
 - ผลศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงกันยายน 2549 มีดังนี้
 - 1.1 มีผู้แสดงความคิดเห็นลงในกล่องรับข้อคิดเห็น 7 ราย ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่ไพเราะ และบริการไม่ดี 4 ราย 2) วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการไม่พร้อม ทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการการต้องเสียเวลา 2 ราย และ 3) การจัดระบบบริการไม่สะดวก 1 ราย

1.2 มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ 3 ราย โดยประชาชนผู้มารับบริการร้องเรียนต่อนายอำเภอ 1 ราย และร้องเรียนต่อปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง 2 ราย โดยเป็นการร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ไม่อำนวยความสะดวก 2 ราย และเจ้าหน้าที่ทำเอกสารของผู้ร้องเรียนสูญหาย 1 ราย

1.3 จากการให้กลุ่มตัวอย่าง 198 คน เขียนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะลงในแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการเพิ่มเติม ควรจัดสำนักงานให้เป็นระเบียบและสวยงาม ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์จะต้องเพียงพอต่อการให้บริการ ควรจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างสะดวก และควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารมาไว้บริการ

1.4 ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 198 คน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงก่อนการพัฒนา ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงจังหวัดกาฬสินธุ์ ก่อนการพัฒนา

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยท่าทีสุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.98	0.70	ปานกลาง
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	2.84	1.07	ปานกลาง
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.61	0.85	ปานกลาง
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	2.42	0.77	น้อย
1.5 ให้ความรู้สึกรอบอุ้ม และเป็นกันเองในการต้อนรับ	2.32	0.67	น้อย
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.63	0.81	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
2.1 การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน	2.17	0.79	น้อย
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสม	2.53	0.64	ปานกลาง
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	2.51	0.55	ปานกลาง
2.4 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ	2.44	0.64	น้อย
2.5 มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	2.53	0.64	ปานกลาง
2.6 มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับการประเมินการบริการ	2.51	0.55	ปานกลาง
รวมด้านกระบวนการให้บริการ	2.45	0.35	ปานกลาง

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	2.79	0.88	ปานกลาง
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.67	0.91	มาก
3.3 มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	2.83	1.05	ปานกลาง
3.4 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ ก่อนหลัง	3.77	0.78	มาก
3.5 มีการอำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล เช่น มี ตัวอย่างการกรอก หรือมีเจ้าหน้าที่แนะนำ	3.65	0.89	มาก
3.6 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.61	0.96	มาก
3.7 มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ	3.75	0.80	มาก
3.8 มีโทรศัพท์สาธารณะ	3.73	0.81	มาก
3.9 มีจุดบริการน้ำดื่ม	3.60	0.96	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.74	มาก
4. ด้านผลการให้บริการ			
4.1 ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	2.79	1.06	ปานกลาง
4.2 ได้รับการบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	2.84	1.07	ปานกลาง
4.3 รู้สึกซาบซึ้งที่ได้รับบริการ	2.84	1.07	ปานกลาง
รวมด้านผลการให้บริการ	2.83	1.05	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.98	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 1 จะเห็นว่า ก่อนการพัฒนากการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี 2) ให้ความรู้สึกรอบรู้และเป็นกันเองในการต้อนรับ 3) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน และ 4) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ รายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ 1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย 2) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติก่อนหลัง 3) มีการ

อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล เช่น มีตัวอย่างการกรอก หรือมีเจ้าหน้าที่แนะนำ 4) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ 5) มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ 6) มีโทรศัพท์สาธารณะ และ 7) มีจุดบริการน้ำดื่ม นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผลการจัดทำโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

จากการประชุมปฏิบัติการผู้เกี่ยวข้องในสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง 15 คน เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2549 มีผลทำให้ได้โครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ทั้งหมด 3 โครงการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 โครงการและกิจกรรมการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

โครงการ	กิจกรรม	ระยะเวลา
1. พัฒนาคู่มือการให้เป็นนักบริการมืออาชีพ	1. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ	2 วัน
	2. ศึกษาดูงาน	1 วัน
2. โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก	1. ฝึกอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	4 ครั้งหลังประชุมประจำเดือน ครั้งละ 2 ชั่วโมง
	2. รับปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนทางโทรศัพท์	จันทร์ ถึงศุกร์เวลาราชการ
3. ปรับปรุงระบบบริการในสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน	1. ปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ	ตุลาคม 2549
	2. ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอ	ถึง กุมภาพันธ์ 2550

จากตาราง 2 โครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง มีทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนานักบริการให้เป็นนักบริการมืออาชีพ มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ และกิจกรรมศึกษาดูงาน 2) โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกิจกรรมการรับปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนทางโทรศัพท์ และ 3) โครงการปรับปรุงระบบบริการในสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ และกิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอ

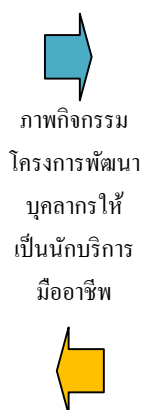
3. ผลการดำเนินงานตามโครงการ ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

3.1 โครงการพัฒนานักบริการให้เป็นนักบริการมืออาชีพ

โครงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักบริการมืออาชีพ ประกอบด้วย 2 กิจกรรม

1) กิจกรรมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ และ 2) กิจกรรมศึกษาดูงาน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากโครงการสนับสนุนบูรณาการ การปฏิบัติงานอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตามนโยบายของรัฐบาลของจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 78,000 บาท

กิจกรรมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ ใช้เวลา 2 วัน มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกในการบริการ ให้ยึดมั่นและศรัทธาในอุดมการณ์ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” สามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักทะเบียนอำเภอ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ใช้หลักสูตรการอบรมตามแนวหลักสูตรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยเนื้อหาของการอบรม ได้แก่ 1) นโยบายและวิสัยทัศน์ กรมการปกครองเกี่ยวกับการบริการ 2) จิตสำนึกในการให้บริการ 3) การบริการเชิงรุก 4) คุณธรรมในการบริการประชาชน และ 5) มิติใหม่สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง “สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย บริการประทับใจ” คน เมื่ออบรมเสร็จวันรุ่งขึ้นได้ไปศึกษาดูงานสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งเป็นสำนักนักทะเบียนที่มีการพัฒนาการให้บริการจนเป็นที่ยอมรับของกรมการปกครอง และได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนดีเด่นระดับประเทศ เมื่อปี 2548 โครงการนี้มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 31 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก



ภาพ 1 นายอำเภอเขาวง ให้ความรู้ในการฝึกอบรมบรรยากาศของการฝึกอบรม

3.2 โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก

โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก มี 2 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) กิจกรรมอบรมให้ความรู้ งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ 2) กิจกรรมการรับปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนทางโทรศัพท์

กิจกรรมอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขาวง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนอำเภอ จะได้นำไปประชาสัมพันธ์ แนะนำ ชี้แจง ให้ราษฎรในหมู่บ้านได้ทราบในระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่องานทะเบียน โดยได้นำหัวข้อการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพงานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ของกรมการปกครอง มาเป็นหัวข้อในการอบรม แต่เนื่องจากไม่มีงบประมาณที่จะนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการอบรม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเอาเวลาหลังประชุมประจำเดือนเป็นเวลาอบรม ใช้เวลา

อบรม ครั้งละ 2 ชั่วโมง รวม 4 ครั้ง ในแต่ละครั้งได้อบรมให้ความรู้ในประเด็นต่อไปนี้ตามลำดับ 1) กำหนดผู้ใหญ่บ้าน ในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้ง 2) บทบาทกำหนด ผู้ใหญ่บ้านกับงานบัตรประจำตัวประชาชน 3) บทบาทกำหนด ผู้ใหญ่บ้านกับงานทะเบียนครอบครัว และ 4) งานทะเบียนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน โครงการนี้มีกำหนด ผู้ใหญ่บ้านเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 67 คน ทั้งก่อนและหลังการอบรมได้ทำการทดสอบความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ผลการประเมินพบว่า หลังการอบรมผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน สูงกว่าก่อนการอบรม โดยที่คะแนนเฉลี่ยความรู้ก่อนการอบรมเท่ากับร้อยละ 57.20 แต่ภายหลังการอบรมสูงขึ้นเป็น ร้อยละ 74.50 ในขณะที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ที่ได้รับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ วัน เวลา วิทยากร เนื้อหาการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง



ภาพ 2 ภาพกิจกรรมการอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอเขาวง

กิจกรรมรับปรึกษาปัญหาทางทะเบียนทางโทรศัพท์ โดยใช้หมายเลข 0-4385-9590 มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาก่อนที่จะมาขอรับบริการงานทะเบียน จะได้จัดเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ถูกต้อง ไม่เสียเวลาในการจัดหาเอกสาร กิจกรรมนี้เริ่มด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบ โดยประชาสัมพันธ์ฝากในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ที่ประชุมกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน สถานีวิทยุชุมชนในพื้นที่ และการใช้แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินงาน พบว่า ในช่วงเดือน ธันวาคม 2549 ถึงสิ้นเดือนเมษายน 2550 มีผู้ใช้บริการปรึกษาปัญหาทางทะเบียนทางโทรศัพท์ จำนวน 8 ราย แยกเป็นการเปลี่ยนชื่อตัว 1 ราย การทำพินัยกรรม 2 ราย การขอเลขบ้านใหม่ 1 ราย บัตรประจำตัวประชาชน 2 ราย การขอหนังสือรับรองการตาย 1 ราย และการจดทะเบียนรับรองบุตร 1 ราย

3.3 โครงการปรับปรุงระบบบริการในสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน

โครงการปรับปรุงระบบบริการในสำนักงานและสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน มี 2 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ และ 2) กิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอ กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและจัดหาล้างอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน อาทิ จัดซื้อเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการ ปรับปรุงโต๊ะเคาเตอร์ของเจ้าหน้าที่ให้

สวยงาม จัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ จัดซื้อเครื่องทำน้ำร้อน/น้ำเย็นไว้บริการ จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ รวมทั้งจัดทำทางขึ้นลงและห้องน้ำสำหรับผู้พิการที่มาติดต่อขอรับบริการ กิจกรรมนี้ได้งบประมาณสนับสนุนจากโครงการสนับสนุนบูรณาการการปฏิบัติงานอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตามนโยบายของรัฐบาลของจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนเงิน 120,000 บาท สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง หลังการปรับปรุง ทำให้มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการทราบและมีความมั่นใจว่าไม่ถูกเรียกเก็บเงินเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดการจัดระบบบริการสะดวก รวดเร็วขึ้น รวมทั้งมีทางขึ้นลงและห้องน้ำสำหรับผู้พิการที่มาติดต่อขอรับบริการ



ภาพ 3 ภาพเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ ภายหลังปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

กิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอเขาวง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอเขาวงสวยงาม ร่มรื่น เหมาะสมกับเป็นสถานที่ราชการ รวมทั้งสามารถใช้เป็นสถานที่จัดงานหรือประกอบพิธีต่าง ๆ ได้ และให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ในที่ว่าการอำเภอ ได้รับความสะดวก สดชื่น สบายใจ กิจกรรมนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากโครงการสนับสนุนบูรณาการการปฏิบัติงานอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตามนโยบายของรัฐบาล ของจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนเงิน 74,000 บาท

กิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอเขาวงนี้ จัดทำขึ้นสืบเนื่องจาก อาคารที่ว่าการอำเภอหลังปัจจุบัน ได้ก่อสร้างเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2547 แต่ยังไม่มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณรอบ ๆ อาคาร ทำให้บริเวณดังกล่าวขาดความเป็นระเบียบสวยงาม ไม่มีสวนไม้ดอกไม้ประดับ รวมทั้งบริเวณเสาธงชาติหน้าว่าการอำเภอ ไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับตัวอาคารที่ว่าการอำเภอ เมื่อมีการจัดงานหรือประกอบพิธีต่าง ๆ

บริเวณสนามหน้าว่าการอำเภอ ทำให้ดูไม่เหมาะสมและสวยงาม และเมื่อกิจกรรมดำเนินเสร็จมีผลทำให้ภูมิทัศน์ในบริเวณรอบๆ อาคาร เป็นระเบียบ เหมาะสมและสวยงามยิ่งขึ้น



ภาพ 4 ภาพภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอเขาวง ก่อนและหลังการปรับปรุง

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังการพัฒนา และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างก่อนและหลังการพัฒนา

ภายหลังดำเนินโครงการต่าง ๆ ทั้ง 3 โครงการเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2550 จำนวน 198 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงจังหวัดกาฬสินธุ์ หลังการพัฒนา

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยท่าทีสุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.26	0.68	มาก
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.28	0.65	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.34	0.66	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	4.45	0.69	มาก
1.5 ให้ความรู้สึกรอบอุ้ม และเป็นกันเองในการต้อนรับ	4.43	0.69	มาก
รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.67	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ			
2.1 การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน	4.44	0.61	มาก
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสม	4.53	0.60	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.40	0.56	มาก
2.4 มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.47	0.61	มาก
2.5 มีเอกสารแผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.50	0.61	มาก
2.6 มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับการประเมินการบริการ	4.49	0.61	มาก
รวมด้านกระบวนการให้บริการ	4.47	0.54	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.63	มาก
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30	0.75	มาก
3.3 มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ เป็นต้น	4.30	0.75	มาก
3.4 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ ก่อนหลัง	4.68	0.51	มากที่สุด
3.5 มีการอำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล เช่น มี ตัวอย่างการกรอก หรือมีเจ้าหน้าที่แนะนำ	4.64	0.52	มากที่สุด
3.6 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.59	0.53	มากที่สุด
3.7 มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ	4.56	0.54	มากที่สุด
3.8 มีโทรศัพท์สาธารณะ	4.58	0.54	มากที่สุด
3.9 มีจุดบริการน้ำดื่ม	4.50	0.59	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.37	มากที่สุด
4. ด้านผลการให้บริการ			
4.1 ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	4.52	0.62	มากที่สุด
4.2 ได้รับการบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.56	0.58	มากที่สุด
4.3 รู้สึกซาบซึ้งที่ได้รับบริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
รวมด้านผลการให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.48	0.37	มาก

จากตาราง 3 จะเห็นว่า หลังการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอีก 2 ด้าน คือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากซึ่งเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผลการให้บริการทุกรายการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันได้แก่ 1) ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ 2) ได้รับการบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และ 3) รู้สึกสบายซึ่งที่ได้รับการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี 5 รายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อันได้แก่ 1) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติก่อนหลัง 2) มีการอำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล เช่น มีตัวอย่างการกรอก หรือมีเจ้าหน้าที่แนะนำ 3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ 4) มีห้องน้ำสะอาดให้บริการ และ 5) มีโทรศัพท์สาธารณะ ที่เหลืออีก 4 รายการอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ มี 1 รายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสม ที่เหลืออีก 5 รายการอยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกรายการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการพัฒนา กับก่อนการพัฒนาซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2549 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ระหว่างก่อนและหลังการพัฒนา

ความพึงพอใจ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.63	0.37	4.35	0.67	28.79**
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.45	0.35	4.47	0.54	46.03**
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.74	4.51	0.37	16.55**
4. ด้านผลการให้บริการ	2.83	1.05	4.57	0.53	22.41**
รวมทุกด้าน	2.98	0.37	4.48	0.37	41.66**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า หลังการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง สูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยสรุป มีดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจของประชาชนก่อนการพัฒนา

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง มีปัญหาที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลการให้บริการ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เป็นปัญหาเกี่ยวกับที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ และขาดความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ อาทิ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีผลทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ

2. ผลการจัดทำโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

โครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง มีทั้งหมด

3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักบริการมืออาชีพ มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ และกิจกรรมศึกษาดูงาน 2) โครงการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกิจกรรมการรับปรึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนทางโทรศัพท์ และ 3) โครงการปรับปรุงระบบบริการในสำนักงาน และสภาพภูมิทัศน์รอบสำนักงาน มี 2 กิจกรรม คือ กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ และกิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอ

3. ผลการดำเนินโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง

โครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ทั้ง 3 โครงการ ซึ่งมีทั้งหมด 6 กิจกรรม ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการทุกประการ

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหลังการพัฒนา และผลการเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจระหว่างก่อนและหลังการพัฒนา

หลังการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอีก 2 ด้าน คือด้านกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยังพบว่า หลังการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้การของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง สูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การดำเนินการตามโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

การดำเนินการตามโครงการในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวง ประสบความสำเร็จทุกโครงการ กล่าวคือ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักบริการมืออาชีพ สามารถเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และจิตสำนึกการบริการแก่เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการศึกษาดูงานสำนักทะเบียนดีเด่นระดับประเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดแนวความคิดในการที่จะนำสิ่งที่ได้พบเห็น มาปรับปรุงงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาวงให้ดียิ่งขึ้น เป็นโครงการที่ผู้เข้าอบรมเสนอแนะว่าควรที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมทุก

ปี ซึ่งจากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่าหลังจากการฝึกอบรมตามโครงการ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ มีขวัญกำลังใจดีขึ้น มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานด้านบริการของตนเอง และมีความผูกพันในทีมงานมากยิ่งขึ้น 2) โครงการพัฒนาการบริการเชิงรุก ประกอบด้วย กิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกิจกรรมรับปรึกษาปัญหาทะเบียนทางโทรศัพท์ พบว่า กิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ควรขยายผลโครงการโดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้งานทะเบียนแก่ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านซึ่งมีอยู่หมู่บ้านละ 2 คน มีหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน และเป็นผู้นำหมู่บ้านที่ราษฎรให้ความเชื่อถือ น่าจะเข้าถึงประชาชนในหมู่บ้านได้ สำหรับโครงการรับปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ เป็นโครงการให้คำปรึกษาก่อนที่จะมาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ผู้ที่มีปัญหาทางทะเบียนได้เข้าใจและจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง จากการดำเนินงานตามโครงการพบว่า มีผู้ใช้บริการตามโครงการน้อย อาจจะเนื่องจากสามารถปรึกษาหารือในช่องทางอื่นได้สะดวกกว่า หรือรู้และเข้าใจจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่สำนักทะเบียนอำเภอแขวงได้แจกจ่ายให้ผู้นำชุมชน และผู้มาติดต่องานทะเบียน เพื่อประชาสัมพันธ์งานทะเบียน และขั้นตอนการขอรับบริการกับสำนักทะเบียนอำเภอต่อ ๆ กันไป และ 3) โครงการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และระบบบริการในสำนักงาน ประกอบด้วย กิจกรรมปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอ และกิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่ว่าการอำเภอแขวง จากการดำเนินงานทั้ง 2 กิจกรรม ทำให้มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน อาทิ โต๊ะเก้าอี้ โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ และเครื่องจัดระบบคิวอัตโนมัติ รวมทั้งมีการจัดระบบการให้บริการเป็นระเบียบ ทำให้สะดวก รวดเร็ว ต่อการให้บริการ บรรยากาศในที่ทำงานและบริเวณรอบ ๆ ดีขึ้น

จากการดำเนินโครงการทั้งหมดนี้ ทำให้ระบบบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแขวงดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับงานบริการ สร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ รวมทั้งจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จึงให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการให้บริการ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่รวมทั้งประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมากยิ่งขึ้น มีการจัดเตรียมเอกสารอย่างครบถ้วน ทำให้การบริการ สะดวก รวดเร็ว และสภาพภูมิทัศน์ทั้งในและนอกสำนักทะเบียนมีความร่มรื่น สวยงาม สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2522) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาว่า เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาอยู่ที่คน คนจะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนา และผู้รับผลของการพัฒนา สอดคล้องกับรัฐพล นราดิศร (2545) ที่ได้เสนอในการศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ว่ารัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน ด้านระเบียบ ขั้นตอน ในการติดต่อขอรับบริการ และควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีทันสมัย และต้องพัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

ประเด็นที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแขวง จังหวัดกาฬสินธุ์

หลังการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแขวง ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากก่อน

การพัฒนาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง กล่าวคือ หลังการพัฒนาประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินงานตามโครงการทั้ง 3 โครงการดังกล่าวข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ มีขวัญกำลังใจ มีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการมากขึ้น ผู้มาใช้บริการมีความพร้อมด้านเอกสารมากขึ้น เนื่องจากงานที่มาติดต่อส่วนมากจะต้องผ่านนายทะเบียนผู้รับแจ้ง คือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งได้ผ่านการฝึกอบรมให้ความรู้แก่นายทะเบียนแล้ว และในสำนักงานมีวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการจัดระบบให้บริการที่ดีขึ้น รวมทั้งภูมิทัศน์รอบ ๆ สำนักงานมีความร่มรื่น สวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับนิพนธ์ สาริตสมิตพงษ์ (2540) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า หลังการพัฒนาระบบแล้ว ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการดีขึ้น และมีความคิดเห็นว่าหัวหน้าในหน่วยงานให้ความสำคัญต่องานบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้น ให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ จนทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ ที่ผ่านมามีการจัดอบรมโดยส่งไปอบรมเป็นรายบุคคล แต่ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดอบรมและศึกษาดูงานเป็นทีมทั้งองค์กร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทีมงาน โดยเฉพาะเมื่อได้ศึกษาดูงานสำนักทะเบียนดีเด่น ระดับประเทศ ทำให้เกิดแนวความคิดร่วมกันว่า สำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์จะต้องพัฒนางานบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน การพัฒนางานบริการจะง่ายขึ้น รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญกับงานบริการ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และทำงานทดแทนกันได้ สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

1.2 ด้านการพัฒนาปรับปรุงสำนักงานและภูมิทัศน์ กรมการปกครองจะต้องจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มิใช่ปล่อยให้เป็นที่ของอำเภอในการจัดหางบประมาณ โดยขอความร่วมมือจากท้องถิ่นหรือภาคเอกชน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนตัวของนายอำเภอ

1.3 ด้านการจัดระบบให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กรมการปกครองได้ให้คำแนะนำในการจัดระบบการให้บริการในสำนักทะเบียนอำเภอว่า ควรให้หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างาน ปฏิบัติงานที่โต๊ะแรกก่อนเข้าสำนักงาน เพื่อที่จะให้คำแนะนำการรับบริการ ตรวจสอบเอกสาร รวมทั้งจ่ายงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและความเหมาะสม ไม่เสียเวลาในการตรวจสอบเอกสารหรือหลักฐานใหม่ แต่สำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้ติดตั้งห้องควบคุมระบบการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน ไว้ในส่วนแรกที่เข้าไปในสำนักงาน จึงทำให้ประชาชนต้องมานั่งรอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนปิดทางเข้าสำนักงาน ในขณะที่บริเวณภายในสำนักงานว่างจึงเห็นควรย้ายห้องควบคุมการผลิตบัตรประจำตัวประชาชนไปไว้ส่วนท้ายของสำนักงาน เพื่อให้มีการจัดระบบการให้บริการภายในสำนักงานเป็นไปด้วยความสะดวก สวยงาม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันกับการวิจัยครั้งนี้ ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานบริการคล้ายกัน ซึ่งอาจปรับโครงการหรือกิจกรรมตามความเหมาะสม

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการพัฒนางานบริการ

2.3 ควรศึกษาวิจัยและพัฒนาหลักสูตรอบรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ในลักษณะเป็นทีมบริการ รวมทั้งการศึกษาดูงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2549). รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กองอาสารักษาดินแดน.
- นิพนธ์ สาคิตสมิตพงษ์. (2540). การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัฐพล นราดิศร. (2545). ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง. กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2522). “ทฤษฎีการพัฒนาสังคม,” วารสารสังคมสงเคราะห์. 3 : 1 ; 13 กรกฎาคม – กันยายน.
- สำนักงานปกครองอำเภอเขาวง. (2549). บรรยายสรุปที่ทำการปกครองอำเภอเขาวง 2549. ภาพลื่นรู้ : ที่ทำการปกครองอำเภอเขาวง.

**ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**เรื่อง การให้ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสาย
สนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.)**

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เห็นชอบให้สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการจัดสรรงบประมาณให้ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนดำเนินการทำวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยทำการวิจัยและพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ จากมติดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครจึงประกาศการให้ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. กรอบการวิจัย

เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำในหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครซึ่งมีผลต่อการพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๒. ลักษณะข้อเสนอโครงการวิจัย

๒.๑ ข้อเสนอโครงการวิจัยหรือเอกสารเชิงหลักการที่เสนอของงบประมาณสนับสนุนจะต้องเป็นการพัฒนางานประจำที่อยู่ในความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันโดยจัดทำในรูปแบบตามที่สถาบันวิจัยและพัฒนา กำหนด

๒.๒ ข้อเสนอโครงการวิจัยหรือเอกสารเชิงหลักการที่เสนอของงบประมาณสนับสนุนจะต้องอยู่ในวงเงินไม่เกินโครงการละ ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๓. คุณสมบัติของผู้เสนอโครงการวิจัย

๓.๑ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่ปฏิบัติงานประจำในปีงบประมาณ (ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนและรายวัน)

๓.๒ ไม่เป็นผู้ค้างส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ทุกโครงการวิจัยที่รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

/๔. การส่งข้อเสนอโครงการวิจัย...

๔. การส่งข้อเสนอโครงการวิจัย

ผู้ที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๓ ให้จัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยตามแบบเอกสารเชิงหลักการ จำนวน ๔ ชุด แผ่น CD บันทึกไฟล์ข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น จัดส่งไปยังสำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม โดยสามารถติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่สำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา (ชั้น ๔ อาคาร ๑๐) หรือทางเว็บไซต์ <http://rdi.snru.ac.th>

๕. เกณฑ์การพิจารณา

การพิจารณาสนับสนุนทุนวิจัยจะดำเนินการตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ๕.๑ ต้องเป็นงานประจำที่รับผิดชอบและดำเนินการต่อเนื่องอย่างน้อย ๙ เดือน
- ๕.๒ เป็นงานที่เกิดประโยชน์ตนเอง หน่วยงาน และองค์กร
- ๕.๓ หากทำงานเป็นกลุ่ม จะได้รับการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ
- ๕.๔ การเสนอขอรับทุน สามารถเสนอในฐานะหัวหน้าโครงการได้ไม่เกิน ๑ โครงการและเป็นผู้ร่วมโครงการได้อีก ๑ โครงการ
- ๕.๕ โครงการที่เสนอต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้นสังกัด
- ๕.๖ ทุกโครงการวิจัยต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ

๖. การแจ้งผลและการจัดทำสัญญารับทุน

สถาบันวิจัยและพัฒนาจะแจ้งผลการให้ทุนสนับสนุนการวิจัย พร้อมทั้งรายละเอียดการทำสัญญาให้ผู้ที่ได้รับทุนทราบผ่านหน่วยงานต้นสังกัด ภายในวันที่ ๒ ธันวาคม

๗. การรับทุนวิจัย

- ๗.๑ ผู้รับทุนจะต้องจัดทำสัญญาการรับทุนวิจัยหลังจากได้รับทราบผลประกาศรายชื่อผู้รับทุน
- ๗.๒ การรับเงินสนับสนุนการวิจัย แบ่งจ่ายเป็น ๒ งวด คือ
 - งวดที่ ๑ เงินทุนสนับสนุนการวิจัยร้อยละ ๗๐ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครหลังจากได้จัดทำสัญญาการรับทุนวิจัยเรียบร้อยแล้ว
 - งวดที่ ๒ เงินทุนสนับสนุนการวิจัยร้อยละ ๓๐ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร หลังจากผู้รับทุนจัดส่งเอกสารรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
- ๗.๓ ในกรณีที่ผู้รับทุนสนับสนุนการวิจัยไม่สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนที่เสนอให้แล้วเสร็จตามสัญญาให้ทำหนังสือบันทึกข้อความแจ้งต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ อย่างน้อย ๓๐ วัน การต่อสัญญาให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการบริหารวิจัยและบริการวิชาการ

๘. การส่งรายงานวิจัย

จัดทำเอกสารรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๓ เล่ม พร้อมข้อมูลบันทึกผลงานซีดี จำนวน ๑ แผ่น หลังจากดำเนินการวิจัยแล้วเสร็จ และมีการจัดทำแผนจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่ผลงาน

/๙. กรรมสิทธิ์...

๙. กรรมสิทธิ์และการเผยแพร่งานวิจัย

๙.๑ ครูภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่จัดซื้อโดยเงินทุนสนับสนุนการวิจัย (ถ้ามี) ให้ส่งมอบเป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยส่งมอบให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้รับทุน

๙.๒ การเผยแพร่รายงานวิจัย หรือสิ่งตีพิมพ์ต่อสาธารณะหากมีค่าใช้จ่ายให้ผู้รับทุนรับผิดชอบเท่านั้น

๙.๓ ผู้รับทุนต้องเผยแพร่ผลการวิจัยในเวทีที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของคณะกรรมการบริหารงานวิจัยและบริการวิชาการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสีนนท์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตัวอย่าง

แบบเอกสารเชิงหลักการ (Concept Paper)

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เพื่อขอรับทุนสนับสนุนการวิจัยตามโครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)

จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

1. ชื่อโครงการ

2. ชื่อหัวหน้าโครงการและผู้เข้าร่วมโครงการพร้อมหน่วยงานสังกัดและที่อยู่ ตามลำดับ

2.1 ชื่อ – สกุล.....หัวหน้าโครงการ

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย ☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ☐ ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก.....

โทรสาร.....มือถือ.....อีเมล.....

ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เมื่อวันที่เดือน.....พ.ศ.....

รวมระยะเวลา.....ปี.....เดือน.....วัน (นับจนถึงวันที่ท่านกรอกใบสมัคร)

หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

.....

.....

สาขาวิชาที่มีความชำนาญ (ถ้ามี).....

2.2 ชื่อ – สกุล.....ผู้ร่วมโครงการ

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย ☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ☐ ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก.....

โทรสาร.....มือถือ.....อีเมล.....

ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เมื่อวันที่เดือน.....พ.ศ.....

รวมระยะเวลา.....ปี.....เดือน.....วัน (นับจนถึงวันที่ท่านกรอกใบสมัคร)

/หน้าที่...

หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

.....

สาขาวิชาที่มีความชำนาญ (ถ้ามี).....

3. ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ชื่อ – สกุล.....ที่ปรึกษาโครงการ

ตำแหน่ง.....สังกัดคณะ.....

โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก.....

สาขาวิชาที่มีความชำนาญ (ถ้ามี).....

4. ความสำคัญ/เหตุผลของโครงการ/กิจกรรมที่จะดำเนินการ (อธิบายโดยสรุป เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญหรือเหตุผลที่ต้องดำเนินโครงการ/กิจกรรมนี้)

.....

5. วัตถุประสงค์ (ระบุว่าทำอะไร? เพื่ออะไร?)

5.1

5.2

5.3

5.4

6. กิจกรรมที่จะดำเนินการ/หรือวิธีดำเนินงาน

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการ	ผลที่ได้รับ

7. ผลผลิตหรือชิ้นงานที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

.....

/8. ประโยชน์...

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

.....

9. งบประมาณ รายละเอียดงบประมาณการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย จำแนกตามงบประมาณประเภทต่าง ๆ

รายการ	จำนวนเงิน(บาท)
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	
1. ค่าตอบแทน	
1.1 ค่าตอบแทนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อเรื่อง	500
2. ค่าใช้สอย	
2.1	
2.2	
2.3	
3. ค่าวัสดุ	
3.1	
3.2	
3.3	
รวมงบประมาณที่เสนอขอ	

ลงชื่อ

(.....)

ผู้เสนอโครงการ

วันที่.....

9. คำรับรองของผู้บังคับบัญชา (คณบดี/ผู้อำนวยการ)

ขอรับรองว่าโครงการที่จะดำเนินการตามเอกสารเชิงหลักการของผู้สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปี 2557 นี้ จะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ/การดำเนินงาน การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อคณะ/หน่วยงาน จึงควรเห็นพิจารณาสนับสนุนตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่...../.....

(ตัวอย่างปกนอก/ปกใน)



รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)

ชื่อโครงการ.....

คณะผู้วิจัย

ชื่อ.....หัวหน้าโครงการ

ชื่อ.....ผู้ร่วมโครงการ

รายงานนี้ได้รับทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากเงินนอกงบประมาณ

งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

เดือน.....พ.ศ.

(ระบุเดือน..... ปี พ.ศ.....ปัจจุบัน ณ วันที่ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์)

ใบรับรองการตรวจสอบ รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยของที่ปรึกษา

การให้ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.

ชื่อเรื่องในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ - สกุล

หน่วยงานที่สังกัด

ลงชื่อหัวหน้าโครงการ

(.....)

...../...../.....

ผู้ร่วมโครงการวิจัย คนที่ 1

ชื่อ - สกุล

หน่วยงานที่สังกัด

ลงชื่อผู้ร่วมวิจัย

(.....)

...../...../.....

ผู้ร่วมโครงการวิจัย คนที่ 2

ชื่อ - สกุล

หน่วยงานที่สังกัด

ลงชื่อ ผู้ร่วมวิจัย
(.....)
...../...../.....

ผู้ร่วมโครงการวิจัย คนที่ 3

ชื่อ - สกุล
หน่วยงานที่สังกัด

ลงชื่อ ผู้ร่วมวิจัย
(.....)
...../...../.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยฉบับนี้ ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ ที่ปรึกษาโครงการ
(.....)
...../...../.....

ลงชื่อ ที่ปรึกษาโครงการ
(.....)
...../...../.....

ลงชื่อ ที่ปรึกษาโครงการ
(.....)
...../...../.....



สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

