

รายการอ้างอิง



ภาษาไทย

กระมล ทองธรรมชาติ, ดร. กับพวก. การปกครองและการเมืองไทย. พระนคร :
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2521.

ครรชิต มาลัยวงศ์. ก้าวไปกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ
อาร์ อิมพอร์ตเมชั่น แอนด์ พับลิคเคชั่น จำกัด, 2533.

จรรยา สุภาพ. ระบบการเมืองเปรียบเทียบและหลักวิเคราะห์การเมืองแผนใหม่. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2519.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. โลกานุวัตรกับอนาคตของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ผู้จัดการ, 2517.

ชูป กาญจนประกร. "รัฐศาสตร์" สังคมศาสตร์. พระนคร : มงคองการพิมพ์, 25๓0 .

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2519

ไพโรจน์ พรหมสาส์น. การนำเทคนิคการรีเอนจินีริง (reengineering) มาปรับใช้ในการ
บริหารงานอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2537.

ไมเคิล แฮมเมอร์ และ เจมส์ แฮมป์. รีเอนจินีริง เคอร์คอร์ปอเรชัน. พิมพ์ครั้งที่ 1
แปลโดย ดร.ปรีทรรศน์ พันธุ์ยงค์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสยามธุรกิจและการ
ตลาด จำกัด, 2537.

ระพี แก้วเจริญ และทิศยา สุวรรณชฎ. การแบ่งเวลาราชการของข้าราชการพลเรือน
ไทยระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร: โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี, 2510.

สมชาย ไชว์พันธ์. การสนองตอบความต้องการของชุมชนของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีการ
จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

ภาษาอังกฤษ

David Easton, "An Approach to the Analysis of Political System"
World Politics, (April 1957).

Daniel Lerner, "Toward a Communication Theory of Modernization,
A set of Communication", Communication and Political Development,
Lucian W. Pye (ed) Princeton, New Jersey : Princeton University
Press, 1963.

Gabrial Almond and Bingham Powell, Comparative Politics : A
Developmental Approach. Boston : Little Brown, 1966.

Herbert A. Simon, Administrative Behavior. New York : The McMilland
Company, 1960

John D. Millet, Management in the Public Service. New York :
Mc Graw-Hill Book Company, 1954.



ภาคผนวก ก.

แนวทางการปรับปรุงอำเภอ

ตามยุทธศาสตร์การบริหารและบริการอำเภอมิติใหม่

(ที่มา : ศูนย์นวัตกรรมอำเภอมิติใหม่ สำนักบริหารการปกครองท้องถิ่น กรมการปกครอง)

ยุทธศาสตร์การบริหารและบริการอำเภอมิติใหม่

สถานการณ์

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้ก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะภาคธุรกิจ เอกชนได้พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าได้อย่างน่าประทับใจยิ่ง จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาคราชการ โดยเฉพาะอำเภอซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหน้าด่านของรัฐ ซึ่งรับผิดชอบต่อการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขโดยตรง จะต้องปรับยุทธศาสตร์การบริหารและบริการให้เท่าเทียมกับภาคธุรกิจเอกชน ปัญหาการร้องเรียนไปที่จังหวัดและส่วนกลางโดยไม่ผ่านอำเภอเริ่มมีมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ว่า ระบบการบริหารและงานบริการของอำเภอน่าจะมีปัญหา และจำเป็นต้องสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นแล้ว

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบบริหาร และบริการของอำเภอให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนในด้านบำบัดทุกข์ บำรุงสุข

กลวิธี

เทคนิคที่เอื้ออำนวย : โดยแต่งตั้งคณะทำงานศึกษารูปแบบการทำงานของ
อำเภอและกำหนดรูปแบบการบริหารและบริการใหม่ เพื่อทดลองในพื้นที่เป้าหมาย

ยุทธศาสตร์

ประกอบด้วย

1. ปรับปรุงภูมิทัศน์และจัดสำนักงานของศูนย์ราชการอำเภอ
2. ระบบบริการแยกเป็น
 - บริการส่วนหน้า
 - บริการส่วนหลัง
3. ระบบบริการแยกเป็น
 - สำนักงานอัตโนมัติ
 - ศูนย์ประชาสัมพันธ์
 - ผังระบบงานและความรับผิดชอบ
 - สื่อสารบุคคล
4. แผนอำเภอยุคใหม่
5. พัฒนาบุคลากรยุคใหม่

เป้าหมาย

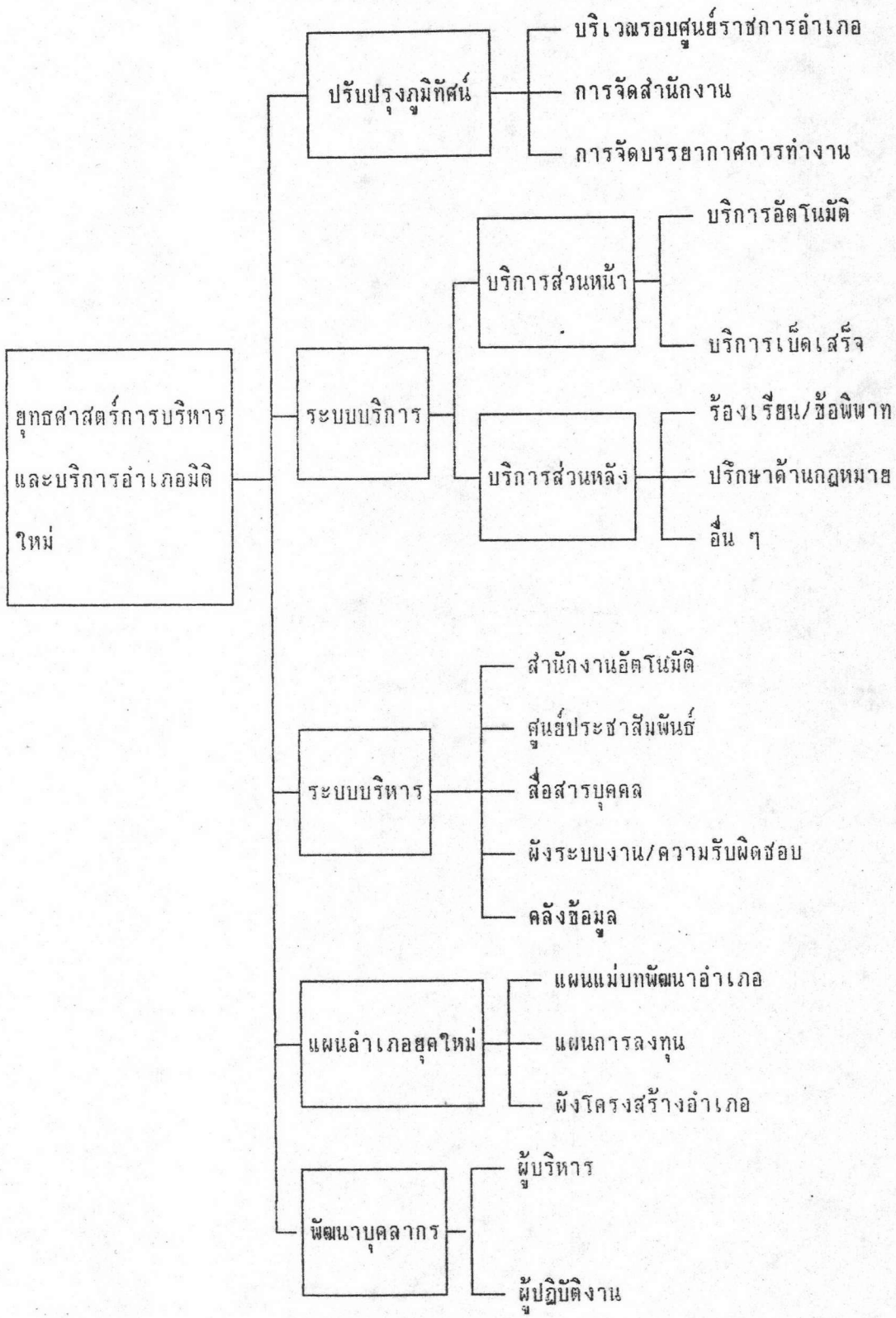
พื้นที่ทดลอง 4 แห่ง ได้แก่ อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี อ.บางคล้า
จ.ฉะเชิงเทรา อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ

การขยายผล

- ปี 2538-2539 ปรับอำเภอยุทธศาสตร์ จังหวัดละ 1 อำเภอ
- ปี 2539-2540 ปรับทุกอำเภอทั่วประเทศเป็นอำเภอยุทธศาสตร์

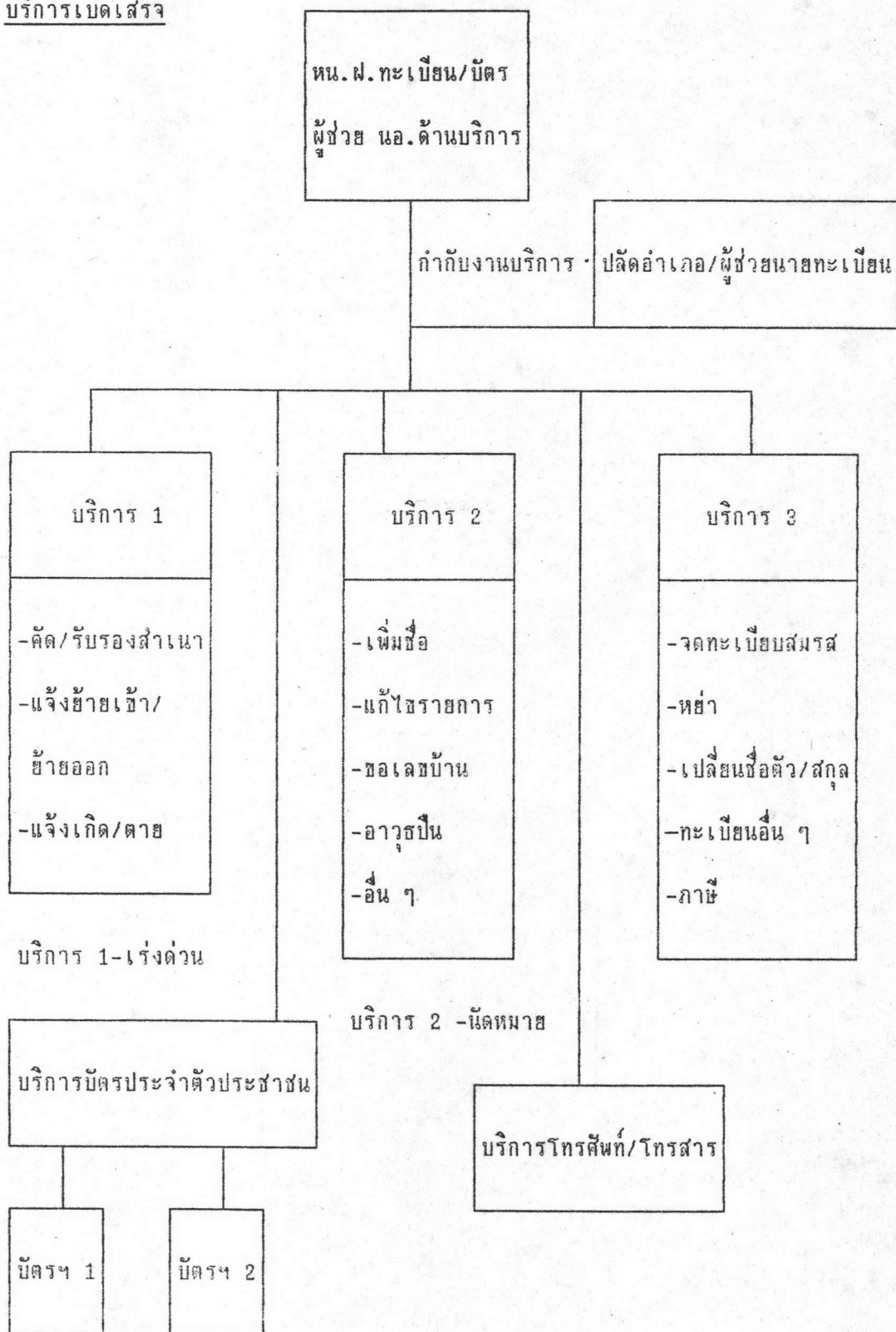
ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ศูนย์ราชการอำเภอเป็นที่เชิดหน้าชูตาแก่ผู้พบเห็น และสามารถตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนในด้านบริการและอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว



ศูนย์นวัตกรรมอำเภอเมืองใหม่

บริการเบ็ดเสร็จ



หมายเหตุ อำเภอที่มีประชากร < 50,000 คน บริการ 2 และ 3 สามารถรวมกันได้

ยุทธศาสตร์การบริหารงานอำเภอมิติใหม่

1. ปรับปรุงภูมิทัศน์ศูนย์ราชการอำเภอ

หลักการ

ที่ว่าอำเภอถือได้ว่าเป็นหน้าตาของคนในอำเภอนั้น ๆ และหากอำเภอได้ให้ความสำคัญในการปรับสภาพภูมิทัศน์รอบอาคารที่ว่าการอำเภอและในอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาดและสวยงามแล้ว ย่อมเป็นที่กล่าวขวัญของผู้พบเห็น

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ที่ว่าการอำเภอมีสภาพภูมิทัศน์สะอาดและสวยงามตลอดจนมีบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน

วิธีการ

นอกอาคารที่ว่าการอำเภอ

- จัดสวนหย่อม ปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่น และปรับบริเวณเป็นที่นั่งพักผ่อน
- สร้างรั้วรอบบริเวณที่ว่าการอำเภอ

- จัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ โดยแยกเป็นรถยนต์ รถจักรยานยนต์/จักรยาน
- ดูแลความสะอาดและสวยงาม โดยกระจายจุดที่ตั้งขยะมูลฝอยรอบที่ว่าการอำเภอ
- ดูแลและปรับปรุงสภาพถนนและทางระบายน้ำรอบบริเวณที่ว่าการอำเภอ

การจัดสำนักงานในอาคารที่ว่าการอำเภอ

- จัดสำนักงานของส่วนราชการบนที่ว่าการอำเภอ โดยพิจารณาส่วนราชการที่มีหน้าที่ในด้านบริการประชาชนให้มารวมกันบริเวณชั้นล่างทั้งหมด

- ปรับปรุงส่วนบริการประชาชนโดยเน้นให้มีที่พักรอบริการ
- ปรับปรุงและดูแลห้องน้ำห้องส้วมให้สะอาด
- กำหนดจุดประชาสัมพันธ์บริเวณทางเข้าอาคารที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้ผู้มา

ติดต่อสามารถสอบถามได้

- จัดวางต้นไม้ประดับให้แลดูสวยงาม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอมีความรู้สึกและทัศนคติต่ออำเภอดีขึ้น

2. ปรับปรุงระบบบริการ

หลักการ

ราษฎรผู้มารับบริการยังคงมีอคติต่องานบริการของที่ว่าการอำเภอเมื่อเปรียบเทียบกับงานบริการของภาคธุรกิจเอกชนซึ่งได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแล้ว จำเป็นที่ภาคราชการจะต้องปรับระบบงานบริการของอำเภอ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ราษฎร

วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับปรุงระบบบริการของอำเภอให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
- เพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้านบริการที่ดีของอำเภอ

วิธีการ

1. บรรยากาศการให้บริการ

- ปรับปรุงบริเวณให้บริการประชาชนให้แลดูสะอาด สว่างงาม โดยมีการจัดสำนักงานบริการตามผังที่กำหนด
 - จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ
 - กำหนดให้มีโทรทัศน์หรือโทรทัศน์และเครื่องถ่ายเอกสารในแต่ละสำนักบริการ
 - มีเสียงเพลงตามสาย ทีวี/วิดีโอ และหนังสืออ่านเล่น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- แนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้สูตรสำเร็จในการทักทายและให้บริการประชาชน
- ฝึกอบรมหลักสูตรมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน

ผู้กำกับการให้บริการ

ปรับบทบาทหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ ให้ทำหน้าที่ผู้กำกับการให้บริการ
ในลักษณะของ supervisor ซึ่งเน้นการแก้ปัญหาทางบริการในแต่ละด้าน

เงื่อนไขการให้บริการ

- กรณีที่ผู้รับบริการมีข้อโต้แย้งใด ๆ ในด้านบริการ ผู้ให้บริการไม่มี
หน้าที่ชี้แจง ให้มอบปลัดอำเภอ/ผู้ช่วยนายทะเบียน รับผิดชอบในการชี้แจง
- การให้บริการใดที่ไม่เสร็จ จะมีใบนัดหมายพร้อมการลงทะเบียนนัดหมาย

2. บริการส่วนหน้า

นางงานบริการของอำเภอซึ่งมีประชาชนมาติดต่อประจำมาไว้ที่ชั้นล่างของ
ที่ว่าการอำเภอ แยกเป็น

- งานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป บัตรประจำตัวประชาชน
- งานทะเบียนอาวุธปืน/หนังสือเดินทาง
- งานเสียภาษีองค์การ/สุขาภิบาล/สรรพากร/สรรพาสามีต
- งานขออนุญาตทุกประเภท
- งานสถิติ/ป่าไม้/ปศุสัตว์

บริการอัตโนมัติ

- สืบค้นระบบคอมพิวเตอร์เพื่อบริการงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน

- บริการระบบที่สามารถ on-line กับ สกท. และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถผลิตบัตรฯ ได้ภายใน 15 นาที นับตั้งแต่นั้นเรื่อง ตรวจสอบ ถ่ายรูป และผลิตบัตร เป็นต้น

บริการเบ็ดเสร็จ กำหนดบริการออกเป็น

- บริการ 1 เป็นงานบริการด่วน ได้แก่ การคัด/รับรองสำเนา แจ็ง ย้ายเข้า/ย้ายออก แจ็งเกิด/ตาย

- บริการ 2 บริการโดยต้องมีการนัดหมาย ได้แก่ การขอเพิ่มชื่อ ขอแก้ไขรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ขอเลขหมายบ้าน อาวุธปืน เป็นต้น

- บริการ 3 บริการงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส หย่า เปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ภาษี และอื่น ๆ

- บริการบัตรประจำตัวประชาชน แยกเป็นบริการโดยอาจพิจารณาเป็น บริการบัตร 1 ซึ่งสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ได้แก่ กรณีที่ขอทำบัตรใหม่ ต่ออายุบัตรฯ เป็นต้น บริการบัตร 2 เป็นงานบริการบัตรฯ ที่จำเป็นต้องมีขั้นตอนการสอบสวน เช่นกรณี บัตรฯ หาย เป็นต้น

- บริการทางโทรศัพท์ เป็นการบริการโดยให้ผู้ขอรับบริการสามารถสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการนั้น หรืออาจนัดหมายเพื่อมารับบริการอันจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการโดยตรง รวมทั้งอาจพิจารณาให้ยื่นคำร้องทางโทรศัพท์ เป็นหลักฐานได้อีกทางหนึ่ง

3. บริการส่วนหลัง

- จัดระบบงานบริการเฉพาะเรื่อง เช่น การร้องเรียนกรณีความขัดแย้ง
ข้อพิพาทการอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือด้านกฎหมายให้แก่ราษฎรผู้ประสบ
ปัญหาความเดือดร้อน
- นอกจากอาจพิจารณาเพิ่มงานบริการโดยคำนึงถึงปัญหาความเดือดร้อน
และความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เช่น การบริการสินเชื่อให้แก่เกษตรกรที่ประสงค์
จะขอกู้เงิน เป็นต้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้มารับบริการมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อระบบราชการ

3. ระบบบริหาร

หลักการ

จัดระบบบริหารของอำเภอให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขว่า
"ปัญหาทุกอย่างต้องสามารถแก้ไขได้เบ็ดเสร็จในระดับอำเภอ"

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การทำงานของอำเภอมีระบบงานที่ชัดเจน
- เพื่อให้การทำงานของอำเภอมีประสิทธิภาพ

วิธีการ

สำนักงานอัตโนมัติ

นำเครื่องจักรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร การสื่อสารเฉพาะกิจ ฯลฯ โดยกำหนดพื้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งบนที่ว่าการอำเภอให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการทำงานของอำเภอให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

ผังระบบงานและความรับผิดชอบ

- จัดทำผังระบบงานและสายการบังคับบัญชางาน
 - แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของงานเร่งด่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น สาธารณภัย อัคคีภัย
- ให้ชัดเจนว่า เมื่อเกิดเหตุใดกรณีหน้าที่อะไร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร โดยกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้จริง

สื่อสารบุคคล

จัดสื่อสารในระบบบุคคลเพื่อให้สามารถติดต่อกันระหว่างบุคคลทั้งทางระบบวิทยุ และติดต่อทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ผลงานให้สามารถทราบโดยทั่วกัน
- สนับสนุนการจัดห้องปฏิบัติการพิเศษเพื่อให้นายอำเภอหรือเจ้าหน้าที่อำเภอสามารถบรรยายสถานการณ์ให้ผู้เข้ารับฟังสถานการณ์ได้ทั่วถึง.
- จัดทำเอกสารเผยแพร่ผลงานของอำเภอในลักษณะต่าง ๆ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สร้างความพึงพอใจให้แก่ราษฎรต่อการบริหารงานของอำเภอ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของทางราชการในสายตาประชาชน

4. แผนอำเภอยุคใหม่

หลักการ

การกำหนดทิศทางในการพัฒนาของอำเภอยังขาดการต่อเนื่องการวางแผนการลงทุนในระดับอำเภอยังไม่ได้ได้รับความสนใจหรือให้ความสำคัญ ทำให้ภาวะการลงทุนมีโอกาสเป็นไปได้น้อย จึงจำเป็นต้องกำหนดแผนอำเภอยุคใหม่ให้สอดคล้องรองรับการพัฒนาในลักษณะผสมผสาน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้อำเภอสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่องและชัดเจน
- เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการลงทุนระดับอำเภอ

วิธีการ

แผนอำเภอยุคใหม่

- ส่งเสริมให้อำเภอทุกอำเภอมีแผนแม่บทกำกับทิศทางการพัฒนาชนบทของอำเภอ
ใน 5 - 10 ปีข้างหน้าอย่างชัดเจน

- สนับสนุนการสร้างแผนการลงทุนเพื่อประโยชน์ต่อภาคเอกชนและผู้ประสงค์
จะลงทุนในอำเภอ

- พังโครงสร้างอำเภอ ส่งเสริมให้อำเภอต่าง ๆ จัดทำผังโครงสร้างอำเภอ
โดยแบ่งแยกพื้นที่ออกอย่างเห็นได้ชัดเจน

ผลคาดว่าจะได้รับ

อำเภอมีแผนรองรับการพัฒนาและการลงทุนควบคู่กันไป

5. การพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่

หลักการ

พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่เน้น
ความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อสถานการณ์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรฝ่ายปกครองสามารถปฏิบัติงานสนองความต้องการของราษฎรได้
อย่างแท้จริง

เป้าหมาย

- ฝึกอบรมผู้บริหารด้านเทคนิคการบริหารงานแนวใหม่ คุณธรรม จริยธรรม
- ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านบริการให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการบริการและการใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่

ผลคาดว่าจะได้รับ

บุคลากรฝ่ายปกครองสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องต่อสถานการณ์

ภาคผนวก ๕.

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. คำถามทั้งหมดเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับตัวท่าน ไม่ต้องลงชื่อและที่อยู่ของท่าน ผู้วิจัย
 จะนำคำถามไปใช้งานวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจะมีประโยชน์มากต่อส่วนรวม จึงใคร่
 ตอบตามความจริง

2. คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

2.1 คำถามข้อมูลเบื้องต้น

2.2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

2.3 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (...) ที่อยู่ข้างหน้าคำตอบที่กำหนดไว้หรือเติมคำ

1. เพศ

(...) 1. ชาย

(...) 2. หญิง

2. อายุ

(...) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

(...) 2. 21-30 ปี

(...) 3. 31-40 ปี

(...) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- (...) 1. ต่ำกว่า ป.6
 (...) 2. มัธยมศึกษา
 (...) 3. อนุปริญญา
 (...) 4. ปริญญาตรี
 (...) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- (...) 1. ไม่มีรายได้
 (...) 2. ต่ำกว่า 3,600 บาท
 (...) 3. 3,600-10,000 บาท
 (...) 4. 10,000 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพ

- (...) 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ/นักเรียน นิสิตนักศึกษา
 (...) 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 (...) 3. ลูกจ้าง พนักงานในบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม
 (...) 4. ค้าขาย
 (...) 5. อื่น ๆ ระบุ...
-

ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ให้ทำเครื่องหมาย ลงในช่องท้ายข้อความของแต่ละข้อที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ ซึ่งคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบอยู่ 5 คำตอบ

มากที่สุด หมายถึงความว่า เห็นด้วยกับลักษณะเช่นนั้น มากที่สุด บ่อยที่สุด
มากที่สุด
มาก หมายถึงความว่า เห็นด้วยกับลักษณะเช่นนั้น มาก บ่อย ถูกต้อง
ปานกลาง หมายถึงความว่า เห็นด้วยกับลักษณะเช่นนั้น พอประมาณ
น้อย หมายถึงความว่า เห็นด้วยกับลักษณะเช่นนั้น น้อย
น้อยที่สุด หมายถึงความว่า เห็นด้วยกับลักษณะเช่นนั้น น้อยที่สุด

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ส่วนที่ 1</u> ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพภูมิทัศน์ บริเวณรอบสำนักทะเบียนอำเภอมีการปลูกต้นไม้ มีสถานที่สำหรับไว้นั่งพักผ่อนเพียงพอ					
2	ท่านสามารถเดินทางมายังสำนักทะเบียนอำเภอได้อย่างสะดวก เพราะมีป้ายทิศทางแสดงบอกไว้อย่างชัดเจน สิ่งเกิดได้ง่าย					
3	ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งสำนักทะเบียนอำเภออยู่ในบริเวณที่เหมาะสมต่อการเดินทางมาติดต่อ					
4	สำนักทะเบียนอำเภอสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน เพราะมีอาณาบริเวณเป็นสัดส่วนชัดเจน มีป้ายแสดงไว้ในจุดที่เห็นได้					

ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
5	บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนฯมีการแบ่งสถานที่สำหรับจอดรถไว้อย่างเป็นสัดส่วนเพียงพอ					
6	บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนฯมีการรักษาความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดถังขยะกระจายอยู่โดยรอบอย่างเพียงพอ					
7	ถนนและทางเดินเท้าโดยรอบสำนักทะเบียนฯ มีสภาพที่สามารถใช้การได้เป็นอย่างดี					
8	มีระบบการจัดการระบายน้ำ ทางระบายน้ำ เป็นอย่างดี					
9	ท่านคิดว่าบริเวณโดยรอบสำนักทะเบียนฯ ตัวอาคารที่ทำการโดยรวมแล้วมีความเป็นสง่า มีบรรยากาศร่มรื่นเป็นกันเอง					
10	บริการที่ท่านต้องการไปติดต่อส่วนใหญ่สำนักทะเบียนฯ ได้จัดบริเวณด้านล่างภายในบริเวณใกล้เคียงกัน					
11	เมื่อท่านต้องติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่หลายคน ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้สะดวกมีช่องทางเดินสะดวกสบาย					
12	สำนักทะเบียนฯ มีแผนภูมิแสดง ภาพถ่าย รายชื่อและเจ้าหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
13	สำนักทะเบียนฯมีการแสดงแผนผังของแผนงานต่างๆ อย่างชัดเจน					
14	ในกรณีที่ท่านต้องนั่งรอรับบริการ สำนักทะเบียนฯได้จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ					

ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15	ในกรณีที่ท่านต้องนั่งรอรับบริการ สำนักทะเบียนฯ ได้ ให้มีสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย โทรทัศน์วงจรเปิด ไว้สำหรับให้ความบันเทิงหรือเกร็ดความรู้					
16	สำนักทะเบียนฯ ได้จัดให้มีบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โทรศัพท์ บริการถ่ายเอกสาร ไว้บริการใน สถานที่ใกล้เคียง					
17	บริเวณภายในสำนักทะเบียนในการตกแต่งให้ดูสวย งาม เช่น นำเอาต้นไม้มาตกแต่ง					
18	สำนักทะเบียนฯ ได้มีการให้มีห้องน้ำ ห้องสุขาอย่าง เพียงพอสะอาด					
19	สำนักทะเบียนฯ ได้จัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ					
<u>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ</u>						
1	ท่านได้รับบริการสำเร็จทุกครั้งในวันเดียวหรือถ้าไม่ เสร็จในวันเดียวก็ได้รับคำแนะนำที่แจ่มชัดชัดเจน ในการมาติดต่อครั้งต่อไป					
2	ในกรณีที่ท่านไม่สามารถได้รับความสำเร็จในการ บริการ ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ถึงเหตุผล อย่างชัดเจน					
3	ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาค					
4	ท่านได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
5	ท่านได้รับคำแนะนำในการติดต่อกันในเรื่องเกี่ยวกับ ระเบียบกฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติ					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านได้รับการแก้ปัญหาโดยได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่					
7	ท่านได้รับบริการอย่างเป็นกันเอง					
8	ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เต็มใจปฏิบัติงานให้ท่านให้สำเร็จ แม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบาก					
9	ในปัจจุบันในการไปรับบริการท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่สั้นกระทัดรัดขึ้น					
10	ปัจจุบันท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงินนอกเหนือจากตามที่กฎหมายกำหนด					
11	ท่านรู้สึกว่าอาจยากไปติดต่อกานที่สำนักงานทะเบียนฯ โดยไม่เกิดความกังวล หวั่นเกรงในการไปติดต่อ					
12	ท่านคิดว่าสำนักงานทะเบียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติให้ประชาชนทราบอยู่เป็นระยะ ๆ					
13	ท่านคิดว่าสำนักงานทะเบียนฯ มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
14	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
15	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ขาดความเป็นธรรมในการบริการ					
16	เจ้าหน้าที่ส่วนมากมาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้เกิดปัญหาต่อประชาชน					
17	ท่านคิดว่าการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาบริการสามารถทำให้ได้รับบริการรวดเร็ว, ถูกต้องยิ่งขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	ท่านคิดว่าการจัดแบ่งการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทำให้ท่านได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น					
19	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนฯ ได้จัดให้มีปลัดอำเภอมาคอยให้คำแนะนำสามารถทำให้การติดต่องานของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข

ในการไปติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอฯ ท่านคิดว่ามีสิ่งใดบ้างที่เป็นปัญหาอุปสรรคที่ท่านต้องการให้สำนักทะเบียนฯ ปรับปรุงแก้ไข

1.....

2.....

3.....

4.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายวุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช เกิดวันที่ 12 กันยายน 2505
 ภูมิลำเนาเดิม อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
 ชื่อบิดา นายสุจิตต์ สิงห์เดโช ชื่อมารดา นางอารีย์ สิงห์เดโช

การศึกษา รัฐศาสตร์บัณฑิต (การปกครอง)
 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รุ่น 34)

ประวัติการรับราชการ

พ.ศ. 2530 - 2532

ตำแหน่ง หัวหน้าหมวดงบประมาณและโครงการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2532 - 2534

ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ
กิ่งอำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

พ.ศ. 2534 - 2538

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครอง
สำนักอำนวยการอาสารักษาดินแดน