บทที่ 4

ความพึงพอใจต่อการบริการของแขวง

ในบทนี้จะเป็นการวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของแขวงต่าง ๆ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยวิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้จากการสุ่มแบบสอบถามประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย จำนวนแขวงละ 500 ราย รวม 2,000 ราย รวมทั้งวิเคราะห์แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวงต่าง ๆ จำนวน 126 ราย และการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับหัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกองของเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 16 ราย และคณะเทศมนตรี ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย เพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนต่อการจัดตั้งแขวง และความพึงพอใจในการรับบริการที่แขวงในอีกทางหนึ่ง ตลอดจนทราบสาเหตุของปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ของแขวงที่มีผลต่อการบริการประชาชนด้วย โดยพิจารณาตามลำดับดังนี้

แบบสอบถามของประชาชนในแขวง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ ประชากรของกลุ่มประชาชนที่ใช้ในการศึกษามีลักษณะรายละเอียดดังตารางที่ 25

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาเป็นองค์ประกอบของสถานภาพของประชาชนในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ทางด้านเพศนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้มารับบริการที่แขวงนครพิงค์ กาวิละ เม็งราย และศรีวิชัย ล้วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิง จำนวนร้อยละ 63.7 และเพศชาย ร้อยละ 36.3

ทางด้านอายุ ปรากฏว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี มากที่สุด รองลงมาจะมีอายุ 41 - 60 ปี (ร้อยละ 32.3) และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 3.8)

ตารางที่ 25 สถานภาพของกลุ่มประชาชนที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	แขวงนครพิงค์		กาวิละ		เม็งราย		ศรีวิชัย		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
ชาย	86	17.2	221	44.2	188	37.6	232	46.4	727	36.3
หญิง	414	82.8	279	55.8	312	62.4	268	53.6	1,273	63.7
อายุ										
ต่ำกว่า 20 ปี	71	14.2	82	16.4	65	13	68	13.6	286	14.3
20 - 40 ปี	263	52.6	238	47.6	251	50.2	239	47.8	991	49.6
41 - 60 ปี	152	30.4	157	31.4	173	34.6	163	32.6	645	32.3
61 ปีขึ้นไป	14	2.8	23	4.6	11	2.2	30	6	78	3.8
การศึกษา										
ประถม	53	10.6	42	8.4	65	13	57	11.4	217	10.9
มัธยมศึกษา	202	40.4	220	44	190	38	167	33.4	779	39.0
อาชีวศึกษา	109	21.8	178	35.6	123	24.6	220	44	630	31.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	136	27.2	60	12	122	24.4	56	11.2	374	18.6
อาชีพ										
รับราชการ	125	25	129	25.8	74	14.8	111	22.2	439	22.0
ค้าขาย ประกอบธุรกิจ	233	40.6	222	44.4	279	55.8	237	47.4	971	48.6
เกษตรกร รับจ้าง	89	17.8	101	20.2	93	18.6	132	26.4	415	20.6
อื่น ๆ	53	10.6	48	9.6	54	10.8	20	4	175	8.8
รวม	500	100.0	500	100.0	500	100.0	500	100.0	2,000	100.0

ทางด้านการศึกษาปรากฏว่า ผู้มีการศึกษาระดับปานกลางคือมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา เป็นกลุ่มที่มาติดต่อหรือขอรับบริการที่แขวงมากที่สุดคือ ร้อยละ 70.5 (39.0 และ 31.5 ตามลำดับ) รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (18.6) และระดับประถมศึกษา (10.9) ตามลำดับ

ทางด้านอาชีพปรากฏว่า ผู้ประกอบอาชีพอิสระได้แก่ ค้าขาย และประกอบธุรกิจ เป็นกลุ่มที่มารับบริการที่แขวงมากที่สุด (ร้อยละ 48.6) รองลงมาเป็นกลุ่มรับราชการ และเกษตรกรรับจ้าง (ร้อยละ 22.0) และ 20.6 ตามลำดับ)

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงนครพิงค์

จากข้อมูลของกลุ่มประชาชนของแขวงนครพิงค์ที่ทำการวิจัยครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นการมาติดต่อรับบริการครั้งแรกหรือนาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 99.8) ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้ (ตารางที่ 26)

1.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็วปานกลางถึงมาก ร้อยละ 68.2 และไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 31.8 โดยจำแนกรายละเอียดดังนี้

เพศ เพศชายส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.1) เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการของแขวง ขณะที่เพศหญิงเห็นว่าได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ร้อยละ 73.7) และไม่สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 26.3

อายุ อายุ 61 ปีขึ้นไป เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากกว่ากลุ่มอื่น (คือ ร้อยละ 50.0)

การศึกษา กลุ่มที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการของแขวงยังไม่สะดวก รวดเร็ว (กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 69.9 เห็นว่าการบริการของแขวงสะดวก รวดเร็ว น้อย/น้อยมาก)

อาชีพ กลุ่มอาชีพนักธุรกิจหรือประกอบอาชีพอิสระ (กลุ่มค้าขาย ประกอบธุรกิจ และกลุ่มเกษตรกร รับจ้าง) เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากการบริการของแขวงมากที่สุด (ร้อยละ 42.1 และ 25.8 ตามลำดับ)

ตารางที่ 26 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงนครพิงค์

จำแนกตาม	ความถี่ในการรับบริการ			ความสะดวก รวดเร็ว			ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่			สถานที่สะดวกในการรับบริการ		ประเภทงานบริการที่แขวง		ความพึงพอใจ			
	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	น้อย/น้อยมาก	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	แขวง	เทศบาลนครเชียงใหม่	น้อยไป	เพียงพอแล้ว	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก
เพศ				(58.1)				(97.7)								(90.7)	
ชาย	86	-	-	50	22	14	2	60	24	84	2	86	-	-	8	58	20
				(26.3)	(48.1)	(25.6)		(99.8)								(99.3)	
หญิง	413	1	-	109	199	106	1	294	119	414	-	414	-	-	3	302	109
อายุ	(99.8)			(31.8)	(44.2)	(24.0)		(99.4)		(99.6)	(0.4)	(100.0)			(2.2)	(97.8)	
ต่ำกว่า 20 ปี	71	-	-	26	35	10	1	58	12	71	-	71	-	-	2	30	39
20 - 40 ปี	262	1	-	78	139	46	2	210	51	262	-	262	-	-	8	203	52
41 - 60 ปี	152	-	-	48	42	62	-	76	76	151	1	152	-	-	1	(97.0) 123	28
61 ปีขึ้นไป	14	-	-	7	5	2	-	10	4	13	1	14	-	-	-	4	10
การศึกษา				(50.0)												(100.0)	
ประถม	53	-	-	20	4	29	-	35	18	52	1	53	-	-	-	25	28
มัธยมศึกษา	201	1	-	24	133	45	-	180	22	202	-	202	-	-	2	(100.0) 158	42
อาชีวศึกษา	109	-	-	20	59	30	1	66	42	108	1	109	-	-	3	77	29
ปริญญาตรีขึ้นไป	136	-	-	95	25	16	2	73	61	136	-	136	-	-	6	100	30
อาชีพ				(69.9)												(95.6)	
รับราชการ	125	-	-	24	77	24	-	73	52	125	-	125	-	-	3	101	21
ค้าขาย ประกอบธุรกิจ	233	-	-	98 (42.1)	70	65	1	167	65	233	-	233	-	-	7	178	48
เกษตรกร รับจ้าง	88	1	-	23 (25.8)	45	21	1	65	23	88	1	89	-	-	1	(97.0) 67	21
อื่น ๆ	53	-	-	14	29	10	1	49	3	52	1	53	-	-	-	14	39

1.2 ด้านความรู้สึกเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางถึงมาก ร้อยละ 99.4 ดังนี้

<u>เพศ</u> ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน คือมีความรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 97.7 และ 99.8 ตามลำดับ)

<u>อายุ</u> ในด้านอายุพบว่ามีนัยสำคัญที่ไม่แตกต่างกันคือ มีความรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ในระดับใกล้เคียงกัน

<u>การศึกษา</u> พบว่ากลุ่มที่มีความเห็นว่ามีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่น้อย ทั้งหมดอยู่ในกลุ่มของผู้มีการศึกษาสูงคือ ระดับอาชีวศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป

<u>อาชีพ</u> พบว่ากลุ่มอาชีพนักธุรกิจและอาชีพอิสระมีความรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่น้อยกว่ากลุ่มข้าราชการ

1.3 ด้านสถานที่สะดวกในการติดต่อรับบริการ

ทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานแขวงเป็นสถานที่ที่สะดวกที่สุด (ร้อยละ 99.6) ขณะที่ร้อยละ 0.4 เห็นว่าสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสะดวกมากกว่า

ในด้านกลุ่มเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างเห็นว่าสำนักงานแขวงเป็นสถานที่ที่สะดวกที่สุดเช่นเดียวกัน

1.4 ประเภทของงานบริการที่แขวง

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มทั้งหมด (ร้อยละ 100) เห็นว่างานบริการที่แขวงในปัจจุบันยังมีน้อยเกินไปไม่ครอบคลุมกับความต้องการรับบริการของประชาชน

1.5 ด้านความพึงพอใจจากการติดต่อขอรับบริการจากแขวง

พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บริการที่แขวงนครพิงค์สูงถึงร้อยละ 97.8 (ระดับปานกลางถึงมาก) รู้สึกพึงพอใจน้อยมีเพียงร้อยละ 2.2 ส่วนความรู้สึกไม่พึงพอใจไม่มี

<u>เพศ</u> เพศชายมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง คือร้อยละ 90.7 ส่วนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 99.3

อายุ พบว่ากลุ่มอายุสูงกว่าจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่า คือกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจร้อยละ 100 ส่วนกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี มีระดับความพอใจน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 97.0

การศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงที่สุดระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 95.6 ขณะที่กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำที่สุดคือระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 100

อาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจมีระดับความพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 96.9 และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดถึงร้อยละ 100

โดยสรุปแล้ว เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากแขวงนครพิงค์ มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการจากแขวงในระดับสูงทั้งในด้านของผลสำเร็จของงาน และบุคลากรของแขวง (ร้อยละ 97.8 และ 99.4 ตามลำดับ) แม้ว่าจะยังมีอุปสรรคหรือปัญหาจากการบริการที่ล่าช้าและไม่สะดวกก็ตาม

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงกาวิละ

จากข้อมูลกลุ่มประชาชนที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการมารับบริการครั้งแรกหรือนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 95.4 ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 27)

2.1 ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็วปานกลางถึงมากร้อยละ 50.2 ได้รับความสะดวก รวดเร็วน้อย/น้อยมาก หรือไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วสูงถึงร้อยละ 49.8 จำแนกรายละเอียดดังนี้

เพศ เพศชายส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.6) เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วคล้ายกับเพศหญิง ซึ่งระบุว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่นกัน (ร้อยละ 48.4)

อายุ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการของแขวงสูงที่สุด (ร้อยละ 70.7) ขณะที่กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว น้อยที่สุด (ร้อยละ 38.9)

การศึกษา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด (กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 70 กลุ่มอาชีวศึกษา ร้อยละ 59.6)

ตารางที่ 27 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงกาวิละ

จำแนกตาม	ความถี่ในการรับบริการ			ความสะดวก รวดเร็ว			ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่			สถานที่สะดวกในการรับบริการ		ประเภทงานบริการที่แขวง		ความพึงพอใจ			
	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	น้อย/น้อยมาก	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	แขวง	เทศบาลนครเชียงใหม่	น้อยไป	เพียงพอแล้ว	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก
เพศ				(51.6)				(98.6)								(97.3)	
ชาย	212	7	2	114	90	17	3	139	79	218	3	214	7	3	3	133	82
				(48.4)				(98.6)								(98.9)	
หญิง	265	8	6	135	130	14	4	141	134	274	5	267	12	1	2	153	123
อายุ	(95.4)			(49.8)	(50.2)			(98.6)		(98.4)		(96.2)	(3.8)	(0.8)	(1.0)	(57.2)	(41.0)
ต่ำกว่า 20 ปี	80	-	2	58	24	-	3	47	32	82	-	78	4	-	-	57	25
				(70.7)				(96.3)								(100.0)	
20 - 40 ปี	231	5	2	119	115	4	3	179	56	236	2	234	4	3	4	119	112
																(97.1)	
41 - 60 ปี	143	10	4	61	70	26	1	49	107	154	3	156	1	1	1	97	58
				(38.9)												(98.7)	
61 ปีขึ้นไป	23	-	-	11	11	1	-	5	18	20	3	13	10	-	-	13	10
การศึกษา																(100.0)	
ประถม	38	3	1	23	17	2	-	22	20	41	1	27	15	-	-	30	12
								(100.0)								(100.0)	
มัธยมศึกษา	208	8	4	78	125	17	2	101	117	214	6	216	4	1	1	119	99
อาชีวศึกษา	172	3	3	106	65	7	2	118	58	177	1	178	-	2	3	87	86
				(59.6)													
ปริญญาตรีขึ้นไป	59	1	-	42	13	5	3	39	18	60	-	60	-	1	1	50	8
อาชีพ				(70.0)				(95.0)								(96.7)	
รับราชการ	122	4	3	76	49	4	3	62	64	128	1	129	-	1	1	68	59
				(58.9)				(97.7)								(98.4)	
ค้าขาย ประกอบธุรกิจ	212	6	4	131	76	15	4	129	89	218	4	218	4	3	4	97	118
				(59.0)				(93.2)								(96.8)	
เกษตรกร รับจ้าง	95	5	1	24	70	7	-	55	46	101	-	89	12	-	-	78	23
อื่น ๆ	48	-	-	18	25	5	-	34	14	45	3	45	3	-	-	43	5

อาชีพ กลุ่มอาชีพค้าขายประกอบธุรกิจ และกลุ่มข้าราชการเห็นว่า ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วสูงที่สุด (ร้อยละ 59 และ 58.9 ตามลำดับ)

2.2 ด้านความรู้สึกเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองในระดับปานกลางถึงมากร้อยละ 98.6 ดังนี้

เพศ ทั้งเพศชายและหญิงเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองเท่ากันคือ ร้อยละ 98.6

อายุ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ (ร้อยละ 96.3)

การศึกษา กลุ่มประถมศึกษาเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองสูงสุด (ร้อยละ 100) ขณะที่กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปเห็นด้วยร้อยละ 95

อาชีพ กลุ่มรับราชการ และกลุ่มค้าขาย ประกอบธุรกิจ มีความรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 97.7 และ 98.2 ตามลำดับ)

2.3 ด้านสถานที่สะดวกในการติดต่อรับบริการ

ส่วนใหญ่ของทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักงานแขวงเป็นสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการมากกว่าเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 98.4

และจากการศึกษากลุ่มเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพต่าง ๆ พบว่า ความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจแต่อย่างใด นั่นคือต่างเห็นว่าสำนักงานแขวงเป็นสถานที่ที่สะดวกเหมาะสมในการติดต่อรับบริการมากกว่าเทศบาลนครเชียงใหม่เช่นเดียวกัน

2.4 ประเภทของงานบริการที่แขวง

ส่วนใหญ่ เห็นว่างานบริการที่แขวงยังมีจำนวนน้อยเกินไปร้อยละ 96.2 สำหรับร้อยละ 3.8 ที่เห็นว่างานของแขวงมีเพียงพอแล้ว อาจเนื่องมาจากมีความจำเป็นติดต่องานราชการค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องจากเป็นคนในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ซึ่งมิใช่วัยทำงาน หรือมีระดับการศึกษาค่อนข้างน้อย คือระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ และมีอาชีพเป็นเกษตรกร รับจ้าง และค้าขาย ประกอบธุรกิจ เป็นสำคัญ

2.5 ด้านความพึงพอใจจากการติดต่อขอรับบริการจากแขวง

พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บริการที่แขวงกาวิละในระดับปานกลางถึงมาก ในระดับที่สูงคือร้อยละ 98.2 (ร้อยละ 57.2 และ 41 ตามลำดับ) รู้สึกพึงพอใจน้อยร้อยละ 1.0 และรู้สึกไม่พึงพอใจร้อยละ 0.8

<u>เพศ</u> พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 97.3 และ 98.9 ตามลำดับ

<u>อายุ</u> กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 61 ปีขึ้นไป มีความรู้สึกพึงพอใจสูงร้อยละ 100 สำหรับกลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และ 20 - 40 ปี มีความรู้สึกพึงพอใจลดลงตามลำดับ (ร้อยละ 98.7 และ 97.1)

<u>การศึกษา</u> พบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีความรู้สึกพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า กล่าวคือกลุ่มประถมศึกษามีความพึงพอใจร้อยละ 100 และกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 96.7

<u>อาชีพ</u> กลุ่มอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจ และกลุ่มรับราชการ มีความรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 96.8 และ 98.4 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากแขวงกาวิละมีทัศนคติ หรือความรู้สึกที่ดีต่อการจัดตั้งแขวงกาวิละ มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการจากแขวงในระดับสูงทั้งด้านของผลสำเร็จของงานและบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ของแขวง (ร้อยละ 98.2 และ 98.6 ตามลำดับ) แม้ว่าการบริการของแขวงจะยังมีปัญหา อุปสรรคในด้านการบริการที่ล่าช้า และไม่สะดวกในสัดส่วนค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 49.8 ก็ตาม

3. <u>ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงเม็งราย</u>

จากข้อมูลประชาชนที่มาติดต่อราชการที่แขวงเม็งราย พบว่าส่วนใหญ่มารับบริการที่แขวงเป็นครั้งแรกหรือนาน ๆ ครั้ง จำนวนร้อยละ 96.6 ดังนี้ (ตารางที่ 28)

3.1 ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ร้อยละ 50 เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการของแขวงดังนี้

ตารางที่ 28 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงเม็งราย

จำแนกตาม	ความถี่ในการรับบริการ			ความสะดวก รวดเร็ว			ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่			สถานที่สะดวกในการรับบริการ		ประเภทงานบริการที่แขวง		ความพึงพอใจ			
	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	น้อย/น้อยมาก	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	แขวง	เทศบาลนครเชียงใหม่	น้อยไป	เพียงพอแล้ว	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก
เพศ				(48.9)				(99.5)		(98.4)		(88.3)				(98.9)	
ชาย	183	4	1	92	89	7	1	106	81	185	3	166	22	-	2	94	92
				(50.6)				(99.4)		(95.2)		(78.8)				(100)	
หญิง	300	10	2	158	132	22	2	205	105	297	15	246	66	-	-	227	85
อายุ	(96.6)			(50.0)				(99.4)		(96.4)		(82.4)	(17.6)		(0.4)	(99.6)	
ต่ำกว่า 20 ปี	65	-	-	31 (47.7)	33	1	1	40	24	61	4	37	28 (43.1)	-	2	48	15
20 - 40 ปี	246	2	3	148 (59.0)	93	10	2	159	90	239	12	221 (88.0)	30	-	-	161 (96.9)	90
41 - 60 ปี	161	12	-	70	87	16	-	103	70	171	2	148 (85.5)	25	-	-	108 (100)	65
61 ปีขึ้นไป	11	-	-	1	8	2	-	9	2	11	-	6	5	-	-	4 (100)	7
การศึกษา				(9.1)									(45.5)				
ประถม	65	-	-	8 (12.3)	50	7	-	43	22	58	7	28 (43.0)	37	-	-	44	21
มัธยมศึกษา	181	7	2	93 (48.9)	82	15	-	120	70	182	8	161 (84.7)	29	-	-	123	67
อาชีวศึกษา	116	6	1	74 (60.2)	42	7	2	64	57	120	3	111 (90.2)	12	-	-	59	64
ปริญญาตรีขึ้นไป	121	1	-	75	47	-	1	84	37	122	-	112	10	-	2	95	25
อาชีพ				(61.5)								(91.8)				(98.4)	
รับราชการ	72	2	-	30 (40.5)	40	4	-	45	29	74	-	67 (90.5)	7	-	-	32	42
ค้าขาย ประกอบธุรกิจ	266	10	3	150 (53.8)	113	16	2	189	88	266	13	256 (91.8)	23	-	2	184	93
เกษตรกร รับจ้าง	93	-	-	49 (52.7)	39	5	1	44	48	90	3	55 (59.1)	38	-	-	69	24
อื่น ๆ	52	2	-	21	29	4	-	33	21	52	2	34	20	-	-	36	18

เพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นใกล้เคียงกันคือ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 48.9 และ 50.6 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี และต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด (ร้อยละ 59.0 และ 47.7 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มสูงอายุ 61 ปีขึ้นไป เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วน้อยที่สุด คือร้อยละ 9.1

การศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ๆ เป็นไปตามระดับการศึกษาที่สูงขึ้น คือกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 61.5 กลุ่มอาชีวศึกษา ร้อยละ 60.2 กลุ่มมัธยมศึกษา ร้อยละ 48.9 และกลุ่มประถมศึกษา ร้อยละ 12.3

อาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพอิสระได้แก่ กลุ่มค้าขาย ประกอบธุรกิจ กลุ่มเกษตรกร รับจ้าง และกลุ่มข้าราชการ เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 53.8 52.7 และ 40.5 ตามลำดับ

3.2 ด้านความรู้สึกเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองในระดับปานกลาง ถึงมากร้อยละ 99.4 ทั้งเพศชายและหญิงต่างมีความเห็นเหมือนกันว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองร้อยละ 99.5 และ 99.4ตามลำดับ

สำหรับในด้านอายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่ของแขวงเม็งรายมีความเป็นกันเองกับประชาชนในระดับสูงใกล้เคียงกัน

3.3 ด้านสถานที่สะดวกในการติดต่อรับบริการ

ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสำนักงานแขวงเม็งรายมีความสะดวกมากกว่า สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 96.4 เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันคือ เพศชาย ร้อยละ 98.4 เพศหญิง ร้อยละ 95.2

ในด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ แม้ว่าจะมีความแตกต่างกัน แต่ทุกกลุ่มก็มีความเห็นร่วมกันว่า สำนักงานแขวงเม็งรายเป็นสถานที่สะดวกในการติดต่อรับบริการมากกว่าสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

3.4 ด้านประเภทของงานบริการที่แขวง

พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่า งานบริการของแขวงในปัจจุบันยังมีจำนวนน้อยเกินไป จำนวนร้อยละ 82.4 และเห็นว่ามีเพียงพอแล้ว ร้อยละ 17.6

<u>เพศ</u> เพศชายมีความเห็นว่า งานบริการของแขวงยังมีน้อยเกินไป จำนวนร้อยละ 88.3 เพศหญิง จำนวนร้อยละ 78.8

<u>อายุ</u> กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี มีความเห็นว่างานของแขวงมีน้อยเกินไป สูงถึงร้อยละ 88 และ 85.5 ขณะที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่ม 61 ปีขึ้นไป กลับเห็นว่างานของแขวงมีเพียงพอแล้ว จำนวนร้อยละ 43.1 และ 45.5

<u>การศึกษา</u> กลุ่มที่มีระดับการศึกษายิ่งสูงขึ้นยิ่งเห็นว่างานของแขวงมีน้อยเกินไป โดยกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป เห็นด้วยร้อยละ 91.8 กลุ่มอาชีวศึกษา เห็นด้วยร้อยละ 90.2 กลุ่มมัธยมศึกษา เห็นด้วยร้อยละ 84.7 ขณะที่กลุ่มประถมศึกษาเห็นด้วยเพียงร้อยละ 43 เท่านั้น

<u>อาชีพ</u> กลุ่มอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจ และกลุ่มข้าราชการ มีความเห็นว่างานบริการของแขวงยังมีน้อยเกินไปถึงร้อยละ 91.8 และ 90.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มเกษตรกร รับจ้าง เห็นด้วยเพียงร้อยละ 59.1

3.5 ด้านความพึงพอใจจากการติดต่อขอรับบริการจากแขวง

พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 99.6 มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บริการที่แขวงเมืองรายในระดับปานกลางถึงพึงพอใจมาก รู้สึกพึงพอใจน้อยร้อยละ 0.4 และรู้สึกไม่พึงพอใจไม่มี

<u>เพศ</u> ปรากฏว่าเพศชายมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง คือร้อยละ 98.9 ส่วนเพศหญิงมีความรู้สึกพึงพอใจร้อยละ 100

<u>อายุ</u> พบว่ากลุ่มอายุ 20 - 40 ปี กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความรู้สึกพึงพอใจในระดับที่เท่ากันคือ ร้อยละ 100 ขณะที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือร้อยละ 96.9

<u>การศึกษา</u> ปรากฏว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงคือ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ คือ 98.4

<u>อาชีพ</u> พบว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจ มีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ

โดยสรุปแล้ว เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากแขวงเม็งราย ยังมีทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกต่อการจัดตั้งแขวงเม็งราย มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการจากแขวงในระดับที่สูงมาก ทั้งด้านของผลสำเร็จของงานและบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของแขวง (ร้อยละ 99.6 และ 99.4 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 จะเห็นว่าการให้บริการของแขวงเม็งรายเป็นไปด้วยความไม่สะดวก และรวดเร็วก็ตาม

4. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงศรีวิชัย

จากข้อมูลประชาชนของแขวงศรีวิชัย ปรากฏว่าประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการที่แขวงเป็นครั้งแรกหรือนาน ๆ ครั้ง จึงมาติดต่อราชการ จำนวนร้อยละ 96.8 สำหรับในด้านทัศนคติของประชาชน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 29)

4.1 ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ส่วนใหญ่ยังคงเห็นว่าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ระดับปานกลางถึงมากร้อยละ 63.2 และไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วร้อยละ 36.8

เพศ เพศชายและเพศหญิงต่างมีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในระดับใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 34.1 และ 39.2

อายุ จากการศึกษาพบว่าทุกกลุ่มอายุมีความเห็นว่า ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในระดับใกล้เคียงกัน

การศึกษา พบว่าทุกระดับการศึกษามีความเห็นในระดับใกล้เคียงกัน

อาชีพ พบว่ากลุ่มเกษตรกร รับจ้าง มีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วสูงสุดร้อยละ 44.7 ขณะที่กลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุดร้อยละ 15

4.2 ด้านความรู้สึกเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองระดับปานกลางถึงมาก ร้อยละ 96 โดยทั้งเพศชายและหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกันคือ ร้อยละ 96.1 และ 95.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของแขวงศรีวิชัย

จำแนกตาม	ความถี่ในการรับบริการ			ความสะดวก รวดเร็ว			ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่			สถานที่สะดวกในการรับบริการ		ประเภทงานบริการที่แขวง		ความพึงพอใจ			
	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	น้อย/น้อยมาก	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	แขวง	เทศบาลนครเชียงใหม่	น้อยไป	เพียงพอแล้ว	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก
เพศ				(34.1)				(96.1)		(85.3)		(82.3)				(94.4)	
ชาย	225	3	4	79	123	30	9	101	122	198	34	191	41	1	12	148	71
				(39.2)				(95.9)		(89.2)		(77.6)				(97.4)	
หญิง	259	7	2	105	100	63	11	93	164	239	29	208	60	-	7	160	101
อายุ	(96.8)			(36.8)	(63.2)			(96.0)		(87.4)		(79.8)		(0.2)	(3.8)	(96.0)	
ต่ำกว่า 20 ปี	68	-	-	32	24	12	2	51	15	50	18	37	31	1	8	35	24
20 - 40 ปี	234	2	3	80	116	43	18	64	157	(73.5) 209	30	220	(45.6) 19	(1.47) -	6	152	(86.76) 81
41 - 60 ปี	154	6	3	64	64	35	-	(92.5) 55	108	153	10	(92.1) 127	36	-	2	109	(97.49) 52
61 ปีขึ้นไป	28	2	-	8	19	3	-	(100) 24	6	(93.9) 25	5	15	15	-	3	12	(93.77) 15
การศึกษา													(50.0)				
ประถม	54	2	1	12	13	32	-	17	40	50	7	32	25	-	-	29	28
มัธยมศึกษา	158	5	4	69	79	19	3	(100) 72	92	156	11	(56.1) 125	42	1	4	(100) 98	64
อาชีวศึกษา	218	1	1	82	107	31	10	68	142	180	40	200	20	(0.6) -	5	139	76
ปริญญาตรีขึ้นไป	54	2	-	21	24	11	7	37	12	51	5	(90.5) 42	14	-	10	42	4
อาชีพ								(87.5)								(82.14)	
รับราชการ	108	1	2	38	56	17	2	54	55	107	4	109	2	-	2	91	18
ค้าขาย ประกอบธุรกิจ	229	4	4	84	127	26	6	66	165	(96.4) 207	30	(98.2) 213	24	-	13	(98.2) 136	88
เกษตรกร รับจ้าง	128	4	-	59	27	46	11	59	62	105	27	(89.6) 66	65	1	3	(94.51) 66	62
อื่น ๆ	19	1	-	(44.7) 3 (15.0)	13	4	1	(91.7) 15	4	(79.5) 18	2	(50.0) 10	10	(0.3) -	1	15	4

อายุ พบว่ากลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป มีความรู้สึกเป็นกันเองสูงร้อยละ 100 ขณะที่กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี มีความรู้สึกเป็นกันเองน้อยที่สุด ร้อยละ 92.5

การศึกษา พบว่ากลุ่มการศึกษาสูงจะมีความรู้สึกเป็นกันเองน้อยลงตามระดับการศึกษาที่สูงขึ้น กล่าวคือ กลุ่มประถมศึกษา มีความรู้สึกเป็นกันเองสูงถึงร้อยละ 100 ขณะที่กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปมีความรู้สึกเป็นกันเองต่ำที่สุด ร้อยละ 87.5

อาชีพ พบว่ากลุ่มเกษตรกร รับจ้าง มีความรู้สึกเป็นกันเองต่ำที่สุดร้อยละ 91.7

4.3 ด้านสถานที่สะดวกในการรับบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าแขวงศรีวิชัยเป็นสถานที่ที่สะดวกและเหมาะสมที่จะมารับบริการมากกว่า สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 87.4

เพศ เพศชายและหญิงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน คือเห็นว่าแขวงศรีวิชัยเป็นสถานที่สะดวกในการรับบริการร้อยละ 85.3 และ89.2 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี เห็นว่าแขวงมีความสะดวก เหมาะสมมากที่สุดร้อยละ 93.9 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุด ร้อยละ 73.5

การศึกษา พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นที่ไม่แตกต่างกันมากนัก และเป็นไปในแนวเดียวกัน

อาชีพ พบว่ากลุ่มข้าราชการเห็นว่า แขวงเหมาะสมที่สุดร้อยละ 96.4 และกลุ่มเกษตรกร รับจ้าง เห็นว่าแขวงเหมาะสมน้อยที่สุด ร้อยละ 79.5

4.4 ประเภทของงานบริการของแขวง

ส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของแขวงศรีวิชัยยังมีจำนวนน้อยเกินไปคือ ร้อยละ 79.8 โดยมีสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิง 82.3 ต่อ 77.6

อายุ กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี มีความเห็นสูงสุดร้อยละ 92.1 ว่างานบริการของแขวงยังมีน้อยเกินไป ขณะที่กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกันข้ามว่างานบริการของแขวงมีเพียงพอแล้ว ร้อยละ 50 และ 45.6 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่ากลุ่มอาชีวศึกษาเห็นว่า งานบริการของแขวงยังมีน้อยเกินไป สูงสุด ร้อยละ 90.9 และกลุ่มประถมศึกษาต่ำสุด ร้อยละ 56.1

อาชีพ พบว่ากลุ่มรับราชการ และกลุ่มค้าขาย ประกอบธุรกิจ เห็นว่างานบริการของแขวงมีน้อยเกินไป สูงสุดร้อยละ 98.2 และ 89.9 ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มเกษตรกรรับจ้าง และอื่น ๆ เห็นด้วยเพียงร้อยละ 50

4.5 ด้านความพึงพอใจจากการติดต่อขอรับบริการจากแขวง

พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 96 มีความรู้สึกพึงพอใจจากการใช้บริการที่แขวงศรีวิชัยในระดับปานกลางถึงพอใจมาก รู้สึกพึงพอใจน้อยร้อยละ 3.8 และรู้สึกไม่พึงพอใจร้อยละ 0.2

เพศ เพศหญิงมีความรู้สึกพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย คือร้อยละ 97.4 และเพศชายร้อยละ 94.4

อายุ พบว่ากลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี มีความรู้สึกพึงพอใจสูงที่สุดคือ ร้อยละ 98.77 และ 97.49 ตามลำดับ และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความรู้สึกพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ร้อยละ 86.76 และรู้สึกไม่พึงพอใจร้อยละ 1.47

การศึกษา พบว่ากลุ่มประถมศึกษามีความรู้สึกพึงพอใจสูงกว่าทุกกลุ่มคือ ร้อยละ 100 ขณะที่กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไปมีความรู้สึกพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ร้อยละ 82.14 และกลุ่มมัธยมศึกษามีความรู้สึกไม่พึงพอใจด้วยร้อยละ 0.60

อาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพรับราชการมีความรู้สึกพึงพอใจสูงที่สุดร้อยละ 98.20 และกลุ่มค้าขาย ประกอบธุรกิจมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 94.51 ขณะที่กลุ่มเกษตรกร รับจ้างมีความรู้สึกไม่พึงพอใจร่วมอยู่ด้วย

โดยสรุปแล้ว เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากแขวงศรีวิชัยมีทัศนคติ หรือความรู้สึกที่ดีต่อการจัดตั้งแขวงศรีวิชัย มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการจากแขวงในระดับสูงทั้งด้านผลสำเร็จของงาน และด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของแขวง (ร้อยละ 96 และ 96 ตามลำดับ) แม้ว่าประชาชนที่มารับบริการร้อยละ 36.8 จะไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการรับบริการก็ตาม

แบบสอบถามหัวหน้าส่วนราชการและคณะเทศมนตรี

สำหรับความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับหัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกอง

ของเทศบาลนครเชียงใหม่ และคณะผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ (คณะเทศมนตรี) ที่มีต่อการจัดตั้งแขวงและความรู้สึกของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากแขวงต่าง ๆ อีกโสตหนึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับหัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกอง จำนวน 16 ราย และคณะเทศมนตรี จำนวน 5 ราย ดังนี้

1. กลุ่มของหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับหัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกอง จำนวน 16 ราย มีรายละเอียดข้อมูลดังนี้ (ตารางที่ 30)

เพศ เป็นเพศชาย 12 ราย เพศหญิง 4 ราย

อายุ อยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 10 ราย (ร้อยละ 62.4) และอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 3 ราย อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 3 ราย

การศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 15 ราย (ร้อยละ 93.75) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 ราย (ร้อยละ 6.25)

สถานภาพสมรส เป็นโสดจำนวน 2 ราย สมรสอยู่ด้วยกันจำนวน 2 ราย และสมรสแยกกันอยู่จำนวน 12 ราย (ร้อยละ 75)

1.1 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการจัดตั้งแขวง

ร้อยละ 100 เห็นพ้องกันว่าการจัดตั้งแขวงของเทศบาลนครเชียงใหม่ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มาก

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากแขวง (จากการสังเกตุ)

ร้อยละ 100 เห็นว่าประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการมารับบริการที่แขวงในระดับปานกลางถึงพอใจมาก ความรู้สึกไม่พึงพอใจไม่มี

2. กลุ่มผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ (คณะเทศมนตรี) จำนวน 5 ราย ได้แก่ นายกเทศมนตรี และเทศมนตรี มีรายละเอียดข้อมูลดังนี้ (ตารางที่ 31)

เพศ เป็นเพศชายทั้ง 5 ราย

อายุ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 1 ราย และอายุ 41 - 60 ปี จำนวน 4 ราย

การศึกษา ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 2 ราย และระดับปริญญาตรี จำนวน 3 ราย

ตารางที่ 30 ทัศนคติของหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับหัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกอง เทศบาลนครเชียงใหม่

จำแนกตาม	จำนวน	ร้อยละ	การจัดตั้งแขวงประชาชนได้รับประโยชน์			ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากแขวง		
			ไม่ได้รับประโยชน์	ได้รับน้อย	ได้รับประโยชน์มาก	พอใจน้อย	ปานกลาง	พอใจมาก
เพศ								
ชาย	12	75	-	-	12	-	1	11
หญิง	4	25	-	-	4	-	1	3
รวม	16	100	-	-	16	-	2	14
อายุ								
31 - 40 ปี	3	18.8	-	-	3	-	-	3
41 - 50 ปี	3	18.8	-	-	3	-	1	2
51 - 60 ปี	10	62.4	-	-	10	-	1	9
การศึกษา								
ปริญญาตรี	15	93.75	-	-	15	-	2	13
สูงกว่าปริญญาตรี	1	6.25	-	-	1	-	-	1
สถานภาพสมรส								
โสด	2	12.5	-	-	2	-	-	2
สมรสอยู่ด้วยกัน	2	12.5	-	-	2	-	-	2
สมรสแยกกันอยู่	12	75	-	-	12	-	2	10

ตารางที่ 31 ทัศนคติของคณะผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่

จำแนกตาม	จำนวน	ร้อยละ	ประโยชน์ที่ประชาชนได้จากการตั้งแขวง		ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดตั้งแขวง	
			มาก	อย่างมาก	พอใจ	พอใจมาก
เพศ						
ชาย	5	100.0	1	4	-	5
หญิง	-	-	-	-	-	-
รวม	5	100.0	1	4	-	5
อายุ						
31 - 40 ปี	1	20.0	1	-	-	1
41 - 60 ปี	4	80.0	-	4	-	4
การศึกษา						
อาชีวศึกษา	2	40.0	-	2	-	2
ปริญญาตรี	3	60.0	1	2	-	3
อาชีพ						
ประกอบธุรกิจ	5	100.0	1	4	-	5

อาชีพ ประกอบธุรกิจทั้ง 5 ราย

2.1 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการจัดตั้งแขวง

ปรากฏว่า คณะผู้บริหารทั้ง 5 ราย เห็นว่าการจัดตั้งแขวงของเทศบาลนครเชียงใหม่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มาก/อย่างมาก อย่างเป็นเอกฉันท์ร้อยละ 100 ตรงกันทุกกลุ่มอายุ การศึกษา

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดตั้งแขวง (จากการสังเกตุ)

ปรากฏว่า คณะผู้บริหารทั้ง 5 รายเห็นว่า ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการจัดตั้งแขวงต่าง ๆ ของเทศบาลนครเชียงใหม่ในระดับพึงพอใจมากอย่างเป็นเอกฉันท์ร้อยละ 100 ตรงกันทุกกลุ่มอายุ การศึกษา

จากที่กล่าวทั้งหมดข้างต้น เห็นได้ว่าการจัดตั้งแขวงต่าง ๆ ของเทศบาลนครเชียงใหม่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มาก/อย่างมาก และประชาชนได้รับความพึงพอใจจากการมารับบริการที่แขวงในระดับปานกลางถึงพอใจมาก ซึ่งในข้อนี้ทั้งประชาชนผู้รับบริการ และเทศบาลนครเชียงใหม่ในฐานะผู้ให้บริการก็มีความเห็นที่สอดคล้องต้องกันในระดับเดียวกัน อย่างไรก็ดีหากพิจารณาลงในรายละเอียดเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแขวงต่าง ๆ โดยรวมในเชิงเปรียบเทียบ สรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติของประชาชนด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของแขวง

ปรากฏว่า ประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวง ล้วนมีทัศนคติในเชิงลบอย่างมากต่อการให้บริการของแขวงในเรื่องความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ซึ่งมีความเห็นตรงกันว่าการให้บริการของแขวงต่าง ๆ เป็นไปอย่างไม่สะดวก และล่าช้าในสัดส่วนค่อนข้างสูงดังนี้ แขวงนครพิงค์ ร้อยละ 31.8 แขวงกาวิละ ร้อยละ 49.8 แขวงเม็งราย ร้อยละ 50 และแขวงศรีวิชัย ร้อยละ 36.8

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวง

ปรากฏว่า ประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวง มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวง กล่าวคือประชาชนที่รับบริการจากแขวงนครพิงค์ร้อยละ 99.4 แขวงกาวิละ ร้อยละ 98.6 แขวงเม็งราย ร้อยละ 99.4 และแขวงศรีวิชัย ร้อยละ 96 มีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนในระดับปานกลางถึงดีมาก ในขณะที่มีประชาชนเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีทัศนคติในเชิงลบต่อเจ้าหน้าที่

3. ทัศนคติของประชาชนในเรื่องสถานที่สะดวกสำหรับการใช้การบริการ

ปรากฏว่า ประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสำนักงานแขวงเป็นสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการมากกว่าเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยประชาชนที่รับบริการจากแขวงนครพิงค์ เห็นด้วยร้อยละ 99.6 และแขวงกาวิละ เห็นด้วยร้อยละ 98.4 แขวงเม็งราย เห็นด้วยร้อยละ 96.4 และแขวงศรีวิชัย เห็นด้วยร้อยละ 87.4

4. ทัศนคติของประชาชนในเรื่องประเภทของงานบริการของแขวง

ปรากฏว่า ประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวง เห็นว่างานบริการของแขวงที่มีอยู่ในปัจจุบันยังมีจำนวนน้อยเกินไปไม่ครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการของประชาชนซึ่งแขวงต่าง ๆ น่าจะมีการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนจำเป็นต้องมารับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยประชาชนที่รับบริการจากแขวงนครพิงค์ เห็นด้วยร้อยละ 100 แขวงกาวิละ เห็นด้วยร้อยละ 96.2 แขวงเม็งราย เห็นด้วยร้อยละ 82.4 และแขวงศรีวิชัย เห็นด้วยร้อยละ 79.8 อนึ่งกวรที่ประชาชนจากแขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย เห็นด้วยในสัดส่วนที่น้อยกว่าแขวงนครพิงค์ และแขวงกาวิละอาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มประชาชนที่มีความจำเป็นในการติดต่อราชการน้อย หรือยังไม่มีความจำเป็นในการติดต่อราชการในเรื่องอื่น ๆ ในขณะตอบแบบสอบถาม เช่น กลุ่มนักเรียนนักศึกษา หรือกลุ่มเกษตรกร ผู้ใช้แรงงาน ฯลฯ เป็นต้น

5. ทัศนคติของประชาชนด้านความพึงพอใจต่อการบริการของแขวง

ปรากฏว่า ประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวง ล้วนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการต่าง ๆ

ของแขวง ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจจากการรับบริการที่แขวงในทางบวกในระดับสูง โดยประชาชนจากแขวงนครพิงค์มีความพึงพอใจร้อยละ 97.8 แขวงกาวิละมีความพึงพอใจร้อยละ 98.2 แขวงเม็งรายมีความพึงพอใจร้อยละ 99.6 และแขวงศรีวิชัยมีความพึงพอใจร้อยละ 96

ดังที่กล่าวแล้ว แม้ว่าประชาชนที่รับบริการจากทุกแขวงจะมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวง และมีความพึงพอใจในระดับสูงจากการจัดตั้งแขวงและรับบริการที่แขวงก็ตาม แต่การณ์กลับปรากฏว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีทัศนคติในเชิงลบ หรือมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการของแขวงทุกแขวงในเรื่องความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ

สำหรับสาเหตุของปัญหาดังกล่าวนั้น จะได้ทำการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป โดยพิจารณาจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย ทั้งหมดจำนวน 126 ราย โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังนี้ (ตารางที่ 32)

<u>แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวง</u>

ปัจจัยที่พิจารณาเป็นองค์ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส และเมื่อพิจารณาในภาพรวมสรุปได้ดังนี้

ทางด้านเพศ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามของแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย มีสัดส่วนเพศชายและหญิงใกล้เคียงกันในทุกแขวง และในภาพรวมอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 50.8 และ 49.2 ตามลำดับ

ทางด้านอายุ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ทั้ง 126 ราย อยู่ในช่วงอายุ 20 - 60 ปี โดยช่วงอายุ 20 - 40 ปี มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 92.8

ทางด้านการศึกษา ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่สูงกว่ามัธยมศึกษา คือระดับอาชีวศึกษา จำนวนร้อยละ 73.1

ทางด้านสถานภาพสมรส ปรากฏว่าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มของผู้สมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันมากที่สุดถึงร้อยละ 88.9 รองลงมาเป็นคนโสดร้อยละ 8.7

ตารางที่ 32 สถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวงต่าง ๆ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	แขวงนครพิงค์		กาวิละ		เม็งราย		ศรีวิชัย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	15	46.9	16	51.6	16	51.6	17	53.1
หญิง	17	53.1	15	48.4	15	48.4	15	46.9
อายุ								
20 - 40 ปี	30	93.7	29	93.5	28	90.3	30	93.7
41 - 60 ปี	2	6.3	2	6.5	3	9.7	2	6.3
การศึกษา								
มัธยมศึกษา	4	12.5	2	6.5	3	9.7	4	12.5
อาชีวศึกษา	22	68.8	25	80.6	22	70.9	23	71.9
ปริญญาตรี	6	18.7	4	12.9	6	19.4	5	15.6
สถานภาพสมรส								
โสด	4	12.5	2	6.5	2	6.5	3	9.4
สมรสอยู่ด้วยกัน	27	84.4	28	90.3	28	90.3	29	90.6
สมรสแยกกันอยู่	-	-	1	3.2	-	-	-	-
หม้าย,หย่าร้าง	1	3.1	-	-	1	3.2	-	-
รวม	32	100.0	31	100.0	31	100.0	32	100.0

1. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่แขวงนครพิงค์ (ตารางที่ 33)

จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวน 32 ราย เป็นชาย 15 ราย หญิง 17 ราย มีทัศนคติดังนี้

1.1 สาเหตุของปัญหาการให้บริการ

ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการของแขวงมีสาเหตุหลักอยู่ 3 ประการ คือ ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปัญหาด้านความไม่เข้าใจระเบียบของประชาชน และปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 53.1 เห็นว่าสาเหตุสำคัญของปัญหามาจากด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความไม่เข้าใจระเบียบของประชาชน ร้อยละ 31.3 ซึ่งจำแนกดังนี้

เพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ปัญหาหลักเนื่องจากมีอัตรากำลังไม่เพียงพอร้อยละ 60 และ 47.1 ตามลำดับ

อายุ เนื่องจากฐานข้อมูลของกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมาก ดังนั้นจึงไม่อาจชี้ชัดได้ว่ากลุ่มใดจะมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

การศึกษา พบว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะให้น้ำหนักกับข้อจำกัดของแขวง ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่า ขณะที่ผู้มีระดับการศึกษาน้อยจะให้น้ำหนักไปที่ความไม่เข้าใจระเบียบของประชาชนเอง กล่าวคือ กลุ่มปริญญาตรีให้น้ำหนักที่ข้อจำกัดของแขวงร้อยละ 83.3 ขณะที่กลุ่มมัธยมศึกษาให้น้ำหนักที่ประชาชนร้อยละ 100

สถานภาพสมรส พบว่าทั้งกลุ่มคนโสดและกลุ่มสมรสอยู่ด้วยกัน ให้น้ำหนักที่ข้อจำกัดของแขวงด้านอัตรากำลังมากที่สุด

1.2 ความมีอิสระในการทำงาน

พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนมีอิสระในการทำงานในระดับที่เพียงพอแล้ว ขณะที่ร้อยละ 15.6 เห็นว่ามีอิสระน้อย ทั้งเพศชายและหญิงมีความเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่าข้อจำกัดด้านอายุไม่เป็นอุปสรรคในการมองปัญหาให้แตกต่างกัน

การศึกษา พบว่าทุกกลุ่มการศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกัน

สถานภาพสมรส ทั้งกลุ่มคนโสด และกลุ่มสมรสอยู่ด้วยกัน มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีอิสระในการทำงานเพียงพอแล้ว

ตารางที่ 33 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของแขวงนครพิงค์

จำแนกตาม	สาเหตุของปัญหาการให้บริการ			ความมีอิสระในการทำงาน				ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม				งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า		
	มีอัตรากำลังน้อย,	ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ	จากตัวเจ้าหน้าที่เอง	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	ปานกลาง	พอใจมาก	มีผลน้อย	มีผลมาก	มีผลอย่างมาก
เพศ	(60.0)									(60.0)				
ชาย	9	4	2	-	3	6	6	1	5	7	2	2	10	3
หญิง	8	6	3	-	2	6	9	-	5	10	2	-	11	6
	(47.1)									(70.5)				
รวม	17	10	5	-	5	12	15	1	10	17	4	2	21	9
อายุ	(53.1)	(31.3)	(15.6)		(15.6)	(84.4)		(34.4)		(65.6)			(93.8)	
20 - 40 ปี	15	10	5	-	5	12	13	1	10	15	4	-	21	9
41 - 60 ปี	2	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	2	-	-
การศึกษา														
มัธยมศึกษา	-	4	-	-	-	-	4	-	-	3	1	2	-	2
		(100)												
อาชีวศึกษา	12	5	5	-	3	8	11	1	5	13	3	-	19	3
ปริญญาตรี	5	1	-	-	2	4	-	-	5	1	-	-	2	4
สถานภาพสมรส	(83.3)													
โสด	2	1	1	-	2	2	-	1	3	-	-	2	-	2
สมรสอยู่ด้วยกัน	15	9	3	-	3	10	14	-	7	16	4	-	20	7
สมรสแยกกันอยู่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หม้าย,หย่าร้าง	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-

1.3 ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.6 มีความพอใจในสภาพการทำงานที่แขวงนครพิงค์ในปัจจุบัน ขณะที่ร้อยละ 34.4 รู้สึกพอใจน้อย หรือไม่พอใจ จำแนกดังนี้

เพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้สึกพอใจใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 60 และ 70.6 ตามลำดับ

อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส เนื่องจากกลุ่มข้อมูลมีจำนวนที่ไม่เท่ากัน จึงเห็นว่าไม่อาจชี้ชัดลงไปได้ขณะนี้

1.4 งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า

พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 93.8 มีความเห็นว่างานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้ามาก

2. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่แขวงกาวิละ (ตารางที่ 34)

จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวน 31 ราย เป็นชาย 16 ราย และหญิง 15 ราย ดังนี้

2.1 สาเหตุของปัญหาการให้บริการ

ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการของแขวงมีสาเหตุจาก ปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอร้อยละ 58.1 รองลงมาคือปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ ร้อยละ 22.6 และปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เองร้อยละ 19.4 โดยเพศหญิงเห็นว่าแขวงมีอัตรากำลังน้อยร้อยละ 66.7 เพศชายร้อยละ 50

อายุ กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี เห็นว่าปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เป็นปัญหามากที่สุด ร้อยละ 58.6

การศึกษา กลุ่มอาชีวศึกษา และปริญญาตรีเห็นว่าปัญหาด้านอัตรากำลังน้อยไม่เพียงพอเป็นปัญหาร้อยละ 56 และ 100 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มสมรสอยู่ด้วยกันร้อยละ 60.7 เห็นว่าอัตรากำลังของแขวงมีน้อยส่งผลต่อการบริการประชาชน

ตารางที่ 34 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของแขวงกาวิละ

จำแนกตาม	สาเหตุของปัญหาการให้บริการ			ความมีอิสระในการทำงาน				ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม				งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า		
	มีอัตรากำลังน้อย	ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ	จากตัวเจ้าหน้าที่เอง	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	ปานกลาง	พอใจมาก	มีผลน้อย	มีผลมาก	มีผลอย่างมาก
เพศ	(50.0)				(6.3)				(31.3)				(21.3)	
ชาย	8	5	3	-	1	7	8	4	9	3	-	3	10	3
หญิง	10 (66.7)	2	3	1	3 (26.7)	2	9	2	7 (68.8)	6	-	1	9 (93.5)	5
รวม	18	7	6	1	4	9	17	6	16	9	-	4	19	8
อายุ	(58.1)	(22.6)	(19.4)	(16.1)		(83.9)		(71.0)					(87.1)	
20 - 40 ปี	17 (53.6)	6	6	1	4	9	15	6	16 (75.9)	7	-	4	17	8
41 - 60 ปี	1	1	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	2 (100)	-
การศึกษา														
มัธยมศึกษา	-	2	-	1	1	-	-	-	2	-	-	1	1	-
อาชีวศึกษา	14 (56.0)	5	6	-	-	8	17	3	13	9	-	3	14	8
ปริญญาตรี	4	-	-	-	3 (100.0)	1	-	3	1 (100)	-	-	-	4	-
สถานภาพสมรส	(100)													
โสด	-	2	-	-	2	-	-	1	1	-	-	-	2	-
สมรสอยู่ด้วยกัน	17 (69.7)	5	6	1	1	9	17	5	15	8	-	3	17	8
สมรสแยกกันอยู่	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-
หม้าย,หย่าร้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2.2 ความมีอิสระในการทำงาน

พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีอิสระในการทำงานระดับปานกลางถึงมาก ร้อยละ 83.9 ขณะที่ร้อยละ 16.1 เห็นว่ามีอิสระน้อย โดยเพศชายร้อยละ 6.3 เพศหญิงร้อยละ 26.7 เห็นว่ามีอิสระในการทำงานน้อย

ด้านอายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส ปรากฏว่าคนอายุน้อยจะรู้สึกว่าอิสระน้อยกว่า และผู้มีการศึกษาระดับกลาง (อาชีวศึกษา) จะรู้สึกว่ามีอิสระมากกว่ากลุ่มอื่น และคนโสดจะเห็นว่ามีอิสระน้อยกว่าคนสมรสแล้ว

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของแขวงกาวิละมีความรู้สึกไม่พอใจ/พอใจน้อยต่อองค์ประกอบในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ถึงร้อยละ 71 โดยเป็นเพศชายร้อยละ 81.3 และหญิงร้อยละ 60

อายุ การศึกษาและสถานภาพสมรส ปรากฏว่าผู้มีอายุน้อยกว่าจะรู้สึกไม่พอใจสูงกว่าคนสูงอายุ (ร้อยละ 75.9 และ 0 ตามลำดับ) และกลุ่มการศึกษาสูงจะมีความไม่พอใจเพิ่มสูงขึ้น คือกลุ่มปริญญาตรี ร้อยละ 100 ไม่พอใจ และกลุ่มคนโสดจะมีความรู้สึกไม่พอใจสูงกว่าคนสมรสแล้ว

2.4 งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า

พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติมีผลต่อความก้าวหน้ามากร้อยละ 87.1 โดยเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 81.3 และ 93.3 ตามลำดับ

อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มสูงอายุจะให้ความสำคัญต่อการทำงานสูงกว่าถึงร้อยละ 100 ในกลุ่มการศึกษาสูงกว่าก็ให้ความสำคัญมากเช่นเดียวกันกับคนโสด

3. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่แขวงเม็งราย (ตารางที่ 35)

จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวน 31 ราย เป็นชาย 16 ราย และหญิง 15 ราย มีทัศนคติดังนี้

ตารางที่ 35 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของแขวงเม็งราย

จำแนกตาม	สาเหตุของปัญหาการให้บริการ			ความมีอิสระในการทำงาน				ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม				งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า		
	มีอัตรากำลังน้อย	ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ	จากตัวเจ้าหน้าที่เอง	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	ปานกลาง	พอใจมาก	มีผลน้อย	มีผลมาก	มีผลอย่างมาก
เพศ						(93.8)								
ชาย	6	7	3	-	1	6	9	8	5	3	-	1	11	4
หญิง	8	5	2	-	4	2	9	1	13	1	-	-	6	9
รวม	14	12	5	-	5	(73.3) 8	18	9	18	4	-	1	17	13
อายุ	(45.2)	(38.7)	(16.1)			(83.9)		(87.1)					(96.8)	
20 - 40 ปี	13 (46.4)	11 (39.3)	4	-	5	8	15	8	16	4	-	1	14	13
41 - 60 ปี	1	1	1	-	-	-	3	1	2	-	-	-	3	-
การศึกษา								(100.0)						
มัธยมศึกษา	1	2	-	-	-	1	2	-	1	2	-	-	3	-
อาชีวศึกษา	11 (50.0)	7	4	-	5	5	12	9	11	2	-	1	11	10
ปริญญาตรี	2	3	1	-	-	2	4	-	6	-	-	-	3	3
สถานภาพสมรส														
โสด	2 (100)	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-
สมรสอยู่ด้วยกัน	12 (42.9)	12	4	-	4	8	16	9	15	4	-	1	14	13
สมรสแยกกันอยู่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หม้าย, หย่าร้าง	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-

3.1 สาเหตุของปัญหาการให้บริการ

ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการของแขวงมีสาเหตุสำคัญมาจากปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อย ร้อยละ 45.2 รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบร้อยละ 38.7 และปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองร้อยละ 16.1

อายุ กลุ่มอายุ 20 - 40 ปี มีความเห็นว่าปัญหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอเป็นเรื่องสำคัญที่สุดร้อยละ 46.4 รองลงมาคือปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบร้อยละ 39.3 ส่วนอายุ 41 - 60 ปี ให้ความสำคัญในแต่ละปัญหาเท่า ๆ กัน

การศึกษา กลุ่มระดับอาชีวศึกษาให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอสูงสุดร้อยละ 50

สถานภาพสมรส กลุ่มคนโสดและสมรสอยู่ด้วยกันให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอสูงสุด (ร้อยละ 100 และ 42.9 ตามลำดับ)

3.2 ความมีอิสระในการทำงาน

ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าตนมีอิสระในการทำงานระดับปานกลางถึงมากร้อยละ 83.9 โดยเพศชายมีความรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง (ชายร้อยละ 93.8 หญิงร้อยละ 73.3)

อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส พบว่าทุกกลุ่มมีทัศนคติคล้าย ๆ กัน

3.3 ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ของแขวงเม็งรายส่วนใหญ่ยังรู้สึกไม่พอใจหรือพอใจน้อยสูงถึง 87.1 โดยเพศชายและหญิงมีสัดส่วนความรู้สึกไม่พอใจใกล้เคียงกัน

อายุ พบว่ากลุ่มอายุสูงกว่าอายุ 41 - 60 ปีมีความรู้สึกไม่พอใจหรือพอใจน้อยสูงกว่าคือร้อยละ 100

การศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นจะมีความรู้สึกไม่พอใจสูงขึ้นเป็นสัดส่วนเดียวกัน

สถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มที่สมรสแล้วจะมีความรู้สึกไม่พอใจน้อยกว่ากลุ่มคนโสด

3.4 งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า

พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติมีผลต่อความก้าวหน้ามากสูงถึงร้อยละ 96.8 โดยมีสัดส่วนเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน

อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างเด่นชัดนัก

4. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่แขวงศรีวิชัย (ตารางที่ 36)

จากเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวน 32 ราย เป็นชาย 17 ราย หญิง 15 ราย มีทัศนคติดังนี้

4.1 สาเหตุของปัญหาการให้บริการ

ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการของแขวงมีสาเหตุสำคัญมาจากปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบมากที่สุดร้อยละ 53.1 รองลงมามีสาเหตุมาจากปัญหาด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอร้อยละ 37.5 และปัญหาจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองร้อยละ 9.4 โดยทั้งเพศชายและหญิงมีความเห็นในระดับใกล้เคียงกัน

อายุ ทั้งช่วงอายุ 20 - 40 ปี และ 41 - 60 ปี มีความเห็นว่าปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบมีความสำคัญสูงสุด

การศึกษา ผู้มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเห็นว่าปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบเป็นปัญหาสำคัญสูงสุดร้อยละ 60.9

สถานภาพสมรส กลุ่มโสดให้น้ำหนักกับปัญหาด้านประชาชนไม่เข้าใจระเบียบมากที่สุดร้อยละ 66.7

4.2 ความมีอิสระในการทำงาน

พบว่าส่วนมากมีความเห็นว่าตนมีอิสระในการทำงานในระดับปานกลางถึงมาก ร้อยละ 84.4 โดยกลุ่มเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นในระดับที่ใกล้เคียงกัน

อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มอายุ 41 - 60 ปี มีความเห็นว่าตนมีอิสระในการทำงานสูงถึงร้อยละ 100 และกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าตนมีอิสระในการทำงานมากที่สุด ร้อยละ 100 กลุ่มคนโสดก็อยู่ในทำนองเดียวกัน

ตารางที่ 36 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของแขวงศรีวิชัย

จำแนกตาม	สาเหตุของปัญหาการให้บริการ			ความมีอิสระในการทำงาน				ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม				งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า		
	มีอัตรากำลังน้อย	ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ	จากตัวเจ้าหน้าที่เอง	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ไม่พอใจ	พอใจน้อย	ปานกลาง	พอใจมาก	มีผลน้อย	มีผลมาก	มีผลอย่างมาก
เพศ														
ชาย	5	11	1	1	2	6	8	9	7	1	-	-	11	6
หญิง	7	6	2	-	2	4	9	3	10	2	-	1	6	8
รวม	12	17	3	1	4	10	17	12	17	3	-	1	17	14
อายุ	(37.5)	(53.1)	(9.4)			(84.4)		(90.6)		(9.4)			(96.9)	
20 - 40 ปี	12	15	3	1	4	10	15	12	15	3	-	1	15	14
41 - 60 ปี	-	2	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-
การศึกษา							(100)							
มัธยมศึกษา	2	2	-	1	2	1	-	-	3	1	-	1	3	-
อาชีวศึกษา	8	14 (60.9)	1	-	2	8	13	9	12	2	-	-	9	14
ปริญญาตรี	2	1	2	-	-	1	4	3	2	-	-	-	5	-
สถานภาพสมรส						(100)								
โสด	-	2 (66.7)	1	-	-	-	3 (100)	-	3	-	-	1	2	-
สมรสอยู่ด้วยกัน	12	15	2	1	4	10	14	12	14	3	-	-	15	14
สมรสแยกกันอยู่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
หม้าย, หย่าร้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3 ความพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ระบุว่ายังมีความไม่พอใจหรือพอใจน้อยร้อยละ 90.6 กลุ่มที่ระบุว่าพอใจมีเพียงร้อยละ 9.4 เท่านั้น ระดับความไม่พอใจของชายและหญิงอยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน

อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส พบว่าอายุระหว่าง 20 - 40 ปี มีความไม่พอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 41 - 60 ปี และผู้มีการศึกษาสูงกว่ามีความไม่พอใจสูงกว่าผู้มีการศึกษาต่ำกว่า และกลุ่มผู้สมรสแล้วมีความไม่พอใจสูงกว่าคนโสด

4.4 งานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้า

ส่วนใหญ่ร้อยละ 96.9 มีความเห็นว่างานที่ทำมีผลมากต่อความก้าวหน้า ทั้งเพศชายและหญิงมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สำหรับด้านอายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่ามีความเห็นใกล้เคียงกันว่างานที่ทำมีผลต่อความก้าวหน้ามาก

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่ามีสาเหตุอยู่หลายประการที่ทำให้การบริการของแขวงเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความล่าช้าและทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ หรือมีเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ และแขวงเม็งราย มีความเห็นตรงกันว่าเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การบริการของแขวงไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ (แขวงนครพิงค์เห็นด้วยร้อยละ 53.1 แขวงกาวิละเห็นด้วยร้อยละ 58.1 และแขวงเม็งรายเห็นด้วยร้อยละ 45.2 แขวงศรีวิชัยเห็นด้วยร้อยละ 37.5) ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันของแขวงต่าง ๆ ทั้งเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย กำหนดกรอบอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างของแขวงทุกตำแหน่ง ถูกจำกัดโดยระเบียบและเป็นอำนาจของเทศบาลนครเชียงใหม่และสำนักงาน ก.ท. แขวงต่าง ๆ ไม่มีอำนาจที่จะบริหารคนให้เหมาะสมกับลักษณะ และปริมาณงานได้ ทำให้ปัจจุบันทุกแขวงมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่น้อยไม่เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนประชาชนที่มารับบริการ

2. ประชาชนที่มารับบริการขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ทำให้การติดต่อขอรับบริการมีปัญหา อุปสรรคค่อนข้างมาก ทั้งนี้เนื่องจากโดยข้อเท็จจริงการติดต่อราชการมีความจำเป็นต้องใช้เอกสาร หลักฐานอ้างอิงหลายประการ แต่ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และไม่ได้จัดเตรียมหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ประกอบหลักฐาน ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลากลับไปหาหลักฐานเพิ่มเติม หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่สำคัญมากเช่นกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของแขวงศรีวิชัยเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ร้อยละ 53.1 แขวงเม็งรายเห็นด้วยร้อยละ 38.7 แขวงนครพิงค์เห็นด้วยร้อยละ 31.3 และแขวงกาวิละเห็นด้วยร้อยละ 22.6

3. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบัน แขวงต่าง ๆ ยังมีข้อจำกัดในด้านสถานที่ทำการคับแคบ การขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นอยู่อีกมาก เนื่องจากอาคารสำนักงานของแขวงทุกแห่งยังไม่มีการก่อสร้างเป็นของตนเอง ต้องใช้อาคารของศูนย์บริการสาธารณสุขและอื่น ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพไม่เหมาะสมแก่การรับบริการที่มีประชาชนจำนวนมาก ทำให้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ของแขวงเกิดความอึดอัด ขัดเคือง และไม่เกิดบรรยากาศที่ดีแก่การให้และใช้บริการ ซึ่งจากแบบสอบถามปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ของแขวงกาวิละ แขวงเม็งราย และแขวงศรีวิชัย มีความรู้สึกไม่พอใจในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับที่สูงมากคือ ร้อยละ 71,87.1 และ 90.6 ตามลำดับ สำหรับแขวงนครพิงค์มีความรู้สึกไม่พอใจร้อยละ 34.4 ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันแขวงนครพิงค์ยังอยู่รวมกับเทศบาลนครเชียงใหม่ สถานที่ทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ จึงมีความได้เปรียบและมีความพร้อมกว่าสำนักงานของแขวงอื่น ๆ นั่นเอง ซึ่งข้อจำกัดนี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยตรง และจากข้อมูลที่ปรากฏย่อมเห็นได้ว่าขวัญ กำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของทุกแขวงอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำมาก ๆ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากข้อมูลแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ของแขวงต่าง ๆ ยอมรับว่าปัญหา อุปสรรคที่ทำให้การบริการของแขวงล่าช้า ไม่สะดวกมีสาเหตุประการหนึ่งจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากความไม่พร้อมของตัวเจ้าหน้าที่หรือการขาดความรู้ ความ

เข้าใจในระเบียบกฎหมายที่ปฏิบัติหรืออื่น ๆ โดยแขวงนครพิงค์เห็นด้วยร้อยละ 15.6 แขวงกาวิละเห็นด้วยร้อยละ 19.4 แขวงเม็งรายเห็นด้วยร้อยละ 16.1 และแขวงศรีวิชัยเห็นด้วยร้อยละ 9.4 สำหรับแรงจูงใจในด้านบวกของเจ้าหน้าที่ได้แก่ ความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่ง และความรู้สึกว่ามีความเป็นอิสระในการทำงานในระดับที่ค่อนข้างสูง

กล่าวโดยสรุป การจัดตั้งแขวงของเทศบาลนครเชียงใหม่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจในการรับบริการที่แขวงมากกว่าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งทั้งฝ่ายประชาชนผู้รับบริการ และฝ่ายผู้ให้บริการคือเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งข้าราชการประจำและนักการเมือง (คณะเทศมนตรี) ก็มีความเห็นสอดคล้องในทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าภารกิจของแขวงหรืองานบริการที่แขวงดำเนินการอยู่ในปัจจุบันยังมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมงานบริการ หรือความต้องการใช้บริการของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนที่จะติดต่อใช้บริการทั้งแขวงและเทศบาลนครเชียงใหม่ นอกจากนี้การให้บริการของแขวงทุกแขวงในปัจจุบันยังประสบปัญหาความล่าช้า และเกิดความไม่สะดวกต่อประชาชนผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยที่ได้พบว่า มีสาเหตุสำคัญอยู่ 4 ประการคือ การขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ หรือมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประการหนึ่ง ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายประการหนึ่ง ข้อจำกัดด้านเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เอื้อความสะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการประการหนึ่ง และข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นความไม่พร้อมหรือขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่ปฏิบัติอีกประการหนึ่ง ซึ่งผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทางคณะผู้บริหารของเทศบาลนครเชียงใหม่ จะได้นำผลสรุปของปัญหาดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงให้การบริการของแขวงต่าง ๆ บังเกิดผลดีแก่ประชาชนต่อไป