

5BE-O02: ความพึงพอใจของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16

ต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

Satisfaction of registrants in the conscription section 16
of Mung district military recruiting unit, Chomphon Province

ประสพโชค หนูเหมือน^{1*} และ วันเพ็ญ จันทรงค์¹

Prasopchoke Numuen^{1*} and Wanpen Jankong¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาลงบัญชีทหารกองเกิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ปี 2563 จำนวน 264 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-Test และ LSD ในกรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 100 มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 68.18 สถานภาพครอบครัวบิดา-มารดาอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 81.44 ผู้ปกครอง มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.61 มีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.85 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพของครอบครัว รายได้ของผู้ปกครองระดับการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีพของผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สัสดีอำเภอเมือง ชุมพร

Abstract

The purposes of this research to study satisfaction of registrants as registered personnel, according to Section 16 towards Military Recruiting Officer, Muang District, Chumphon Province and 2) to compare the satisfaction of registrants as registered personnel classified by personal factors. Sample groups were 264 persons by using convenience sampling. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used for the analysis were percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested by using F-Test and LSD in the case of statistical significance.

The results showed that most of the registrants as registered personnel were male. Most of them were educated at senior high school level / equivalence. For their family status, fathers and mothers lived together. The parents had their own commercial / private business with an average income of 10,000 - 20,000 baht. The results of the study on the satisfaction of registrants as registered personnel, according to Section 16 towards Military Recruiting Officer, Muang District, Chumphon Province , overall, was at the highest level. When considering each aspect was found the highest level of satisfaction towards processes / service steps, service staff and facilities, respectively.

The comparison result of the satisfaction classified by personal factors was found that family status, parental income education level, facilities and parents' occupation were statistically different at the .05 level

Keywords: Satisfaction, Military Recruiting Officer of Muang District, Chumphon Province

¹ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี

¹ Bachelor of Accountancy Program, Tapee University

* Corresponding author. E-mail: oat-surat@outlook.com

บทนำ

เป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความมั่นคงของชาติ ประกอบด้วยความมั่นคงด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา และการทหาร ความมั่นคงทั้ง 4 ด้านนั้น ต่างมีส่วนสัมพันธ์และผลกระทบซึ่งกันและกัน เช่น เมื่อความมั่นคงด้านการเมืองมีปัญหาย่อมส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมตามมา ดังนั้น ในการรักษาความมั่นคงจึงต้องกระทำร่วมกัน เชื่อมโยงทุก ๆ ด้านในการรักษาความมั่นคงของชาติ ปัจจุบันกระทรวงกลาโหมมีอำนาจหน้าที่ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 77 และได้บัญญัติไว้ในกฎหมายอีก 2 ฉบับ ฉบับแรก คือ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551 สรุปได้คือ รักษาเอกราชและความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ปราบปรามการกบฏและ การจลาจล ปกป้องสถาบันพระมหากษัตริย์ ตลอดจนสนับสนุนภารกิจของสถานบันพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนาประเทศ เพื่อความมั่นคง สนับสนุนรัฐในการพัฒนาประเทศ ป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติ ช่วยเหลือประชาชน และปฏิบัติการทางทหารนอกเหนือจากสงครามเพื่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร จะเห็นได้ว่า กระทรวงกลาโหมไม่ได้รับผิดชอบความมั่นคงเฉพาะด้านทหารเท่านั้น แต่ยังมีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบความมั่นคงด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อสนับสนุนงานด้านความมั่นคงของชาติ (กระทรวงกลาโหม,2556)

ในส่วนของกองทัพบก มีหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองทัพบก โดยมีผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน เป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลความรับผิดชอบ มีภารกิจ 4 ด้าน 1.กิจการกำลังพลสำรอง 2.กิจการสวัสดิ 3.กิจการอาสารักษาดินแดน 4.กิจการนักศึกษาวิชาทหาร กองการสวัสดิ มีผู้อำนวยการกองสวัสดิ เป็นผู้รับผิดชอบ ตรวจและควบคุมทางวิทยาการในสายงานสวัสดิ และอำนวยการเกี่ยวกับกิจการ สวัสดิทั้งปวง ในระดับกองทัพบก มีหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ระดับมณฑลทหารบก/จังหวัดทหารบก มีหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบระดับจังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีสวัสดิจังหวัด/อำเภอ/สวัสดิกิ่งอำเภอ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบภายในพื้นที่ของตน (กระทรวงกลาโหม,2553)

หน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ก่อตั้งหน่วยตามการจัดตั้งขึ้นของจังหวัดชุมพร เมื่อ พ.ศ.2536 โดยเป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคซึ่งฝากการบังคับบัญชาไว้กับนายอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร หน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เป็นหน่วยขึ้นตรงของสำนักงานสวัสดิจังหวัดชุมพร ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2550 หน่วยสวัสดิอำเภอเมือง มีงานหลายลักษณะที่ต้องปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน อาทิเช่น การลงบัญชีทหารกองประจำการ ตามมาตรา 16 และมาตรา 18 การมอบหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด.35) และการตรวจสอบสภาพทหารกองหนุน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจในงานบริการประชาชน ในปัจจุบันยังมีปัญหาข้อขัดข้องในงานบริการหลายประการ เช่น การขาดแคลนกำลังพลและยุทธโปกรณ์สนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการขาดงบประมาณในการบริหารงาน ทำให้เป็นอุปสรรคในงานบริการประชาชน

จากปัญหาข้อขัดข้องในงานบริการดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งดำรงตำแหน่งเสมียนสำนักงานสวัสดิจังหวัดชุมพร จึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อนึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาในการให้บริการ ให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ต้องการศึกษาคูณภาพการให้บริการหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานบริการเกี่ยวกับการขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
3. ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขงานบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจยิ่งขึ้น

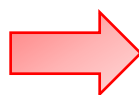
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

สถานภาพส่วนบุคคล

1. ระดับการศึกษา
2. สถานภาพครอบครัว
3. อาชีพผู้ปกครอง
4. รายได้ผู้ปกครองต่อเดือน



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชี ทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลชายไทยที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เกิด พ.ศ.2546 จำนวน 774 คน (ข้อมูล ปี 2563 ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอเมือง)

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 มีสูตรดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ระดับ .05

ขนาดของบุคคลทั้งหมดได้มาจากจำนวนประชากรเพศชายที่เกิดในพ.ศ.2546ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 774 คน เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{774}{1 + (774 \times 0.0025)}$$

$$N = 264 \text{ คน}$$

เมื่อผลการคำนวณออกมาได้ 263.71 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 264 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพ ครอบครัว อาชีพของผู้ปกครอง และรายได้ของผู้ปกครองรวม 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลที่มาของลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 264 ตัวอย่าง และได้นำข้อมูลที่ได้มาจัดเก็บรวบรวมเพื่อจะนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจาก หนังสือ วารสาร นิตยสาร บทความ เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลด้านสถิติที่ได้มาจากหน่วยงานต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นส่วนประกอบของงานวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้เกณฑ์และแปลความหมาย อยู่ในรูปแบบของคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80 \\
 \text{คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00} &\text{ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด} \\
 \text{คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20} &\text{ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก}
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือนำมาแจกแจงตามความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่องานบริการเกี่ยวกับการขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 หน่วย สัสดีอำเภอเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

สถานที่ทำการเก็บข้อมูล ณ หน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ระยะเวลา ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2563 – มกราคม 2564 รวมทั้งสิ้น 4 เดือน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 100 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละร้อยละ 68.18 มีสถานภาพครอบครัวของผู้ปกครอง คือ บิดา-มารดาอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 81.44 ผู้ปกครองมีอาชีพ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.61 และผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 20,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 34.85

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.57	0.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.70	มาก
รวม	4.44	0.46	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรในภาพรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.61$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.14$) เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับการศึกษา	สถานภาพครอบครัว	อาชีพของผู้ปกครอง	รายได้ของผู้ปกครอง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.000*	0.000*	0.246	0.000*
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0.000*	0.001*	0.107	0.000*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.132	0.000*	0.000*	0.000*
รวม	0.001*	0.000*	0.002*	0.000*

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพของครอบครัว และรายได้ของผู้ปกครองแตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีพของผู้ปกครองต่างกัน มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) (สอดคล้องกับ พันโทวินัย ลำไกรรัตน์ 2556) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์เขต: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของ ผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิ์เขตในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยสวัสดิ์เขตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.61$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.14$) เรียงตามลำดับ ซึ่ง (ไม่สอดคล้องกับ ประภาส ไชยทุม 2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน แต่ผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินที่หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สอดคล้องกับ พันโทวินัย ลำไกรรัตน์

2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิเขต:ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดกรุงเทพมหานครปัจจุบันบุคคลของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิเขตในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยสวัสดิเขต ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจุบันบุคคลของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิเขตในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยสวัสดิเขตที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยสวัสดิเขต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตาม มาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง (ไม่สอดคล้องกับ ร้อยโทชลิต แอบเพชร 2558, หน้า 49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มา ขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพของครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตาม มาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีอาชีพ ของผู้ประกอบการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ต่างกัน แต่ผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินที่หน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรที่มีอาชีพของผู้ปกครองแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สอดคล้องกับ ร้อยโท ชลิต แอบเพชร 558, หน้า 49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ปกครอง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีรายได้ของผู้ปกครองแตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สอดคล้องกับ ร้อยโทชลิต แอบเพชร 2558, หน้า 49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคคลที่มีรายได้ของผู้ปกครองต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ (ไม่สอดคล้องกับ พันโทวินัย ลาโครีตน์ 2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิเขต:ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดกรุงเทพมหานครปัจจุบันบุคคลของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานสวัสดิเขตในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยสวัสดิเขต ไม่แตกต่างกัน

สรุป

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพของครอบครัว รายได้ของผู้ปกครอง ระดับการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีพของผู้ปกครอง แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการให้ชัดเจน เห็นง่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบจุดให้บริการและขั้นตอนในการใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกิน เพราะผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินฯ ไม่มีประสบการณ์ในการลงทะเบียน
2. หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินฯ เช่น การลงทะเบียน Online ก่อนมาใช้บริการ เพื่อความรวดเร็ว
3. หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ควรจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ให้เพียงพอ เช่น ปากกา สถานที่เขียน น้ำดื่ม ที่พักคอยรับบริการ
4. หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ควรตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้มีการเรียกร้องผลประโยชน์ เพื่อป้องกันข้อครหาเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต
5. หน่วยสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ควรตรวจตราและดูแลความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลที่มาของบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในอำเภอเมืองเพียงอำเภอเดียว ดังนั้น ควรทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนของอำเภออื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ควรศึกษาปัญหา ผลกระทบ และอุปสรรคในส่วนของบุคคลที่มาของบัญชีทหารกองเกิน ตามมาตรา 16 และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่หน่วยสัสดีอำเภอ

คำขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จาก มหาวิทยาลัยตาปี และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการบัญชี ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษาตรวจแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากสำนักงานสัสดีจังหวัดชุมพร และ หน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีและขอขอบพระคุณ พันเอก ยุทธนา เอกวิวัฒน์ธำรา ตำแหน่ง สัสดีจังหวัดชุมพร พันโท สำเนา นุชชาติ ตำแหน่ง สัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ที่เห็นถึงความสำคัญของการศึกษา และให้เวลาในการเก็บบันทึกรวบรวมข้อมูล ณ หน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร รวมทั้งขอขอบพระคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงกลาโหม. (2553). ข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วย การกำหนดหน้าที่สัสดีพ.ศ. 2553. จาก <http://www.tdd.mi.th/pdf/sussadee2553.pdf>.
- กระทรวงกลาโหม. (2556). เอกสารป้องกันประเทศ กระทรวง กลาโหม. จาก <http://opsd.mod.go.th/CMSPages/GetFile.aspx?nodeguid=30568ab9-fa52-49a7-85f3-c3193d8db416&lang=th-TH>.
- กองทัพบก. 2528. คำสั่งกองทัพบกที่ 1173/2528 เรื่อง ให้ใช้คำแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสัสดี พ.ศ.2529. จาก https://www.tdc.mi.th/pdf/kks/%E0%B8%84%E0%B8%B3%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%87%20%E0%B8%97%E0%B8%9A.%20%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%201173_2528.pdf
- ถาวร แสงอำไพ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานท่าอากาศยานตรง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. จาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/article/9.pdf>.
- นิพนธ์ ฐานะพันธุ์ (2550 : บทความย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ :กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวใจ อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%207_1/7_1_16.pdf

ประภาส ไชยทุม. (2551). ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ไพฑูรย์ โทธิสว่าง. (2556). การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์. ชลบุรี: come in.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา. จาก http://www.elearning.msu.ac.th/Opencourse/1010311/unit09_1.html

ร้อยโท ชลิตแอบเพชร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตาม มาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิ์อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา. จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56910337.pdf

วิทยา แก้วสนิท, ร.ท. (2550). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สวัสดิ์อำเภอที่มีปัญหาการบริหารงานของหน่วยสวัสดิ์อำเภอในจังหวัดกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วินัย ลำไธรัตน์, พ.ท. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์เขต:ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์การกำลังสำรอง โรงเรียนการกำลังสำรอง วิชาการสวัสดิ์และกฎหมายการรับราชการทหาร. (2557). จาก http://www.rta.mi.th/16120u/E-LEARNING%202555/Document_education%20textbook.html

สมาน อัสวภูมิ. (2551). การบริหารการศึกษามัยใหม่: แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ(พิมพ์ครั้งที่4). อุบลราชธานี: อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์. หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง กองการสวัสดิ์. (2557). เอกสารวิชาการ คำสั่ง ทบ.ที่1173/2529. จาก http://www.sussadee.com/sassadee/index_techSD.html

หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง กองการสวัสดิ์. (2557). เอกสารวิชาการ พรบ. รับราชการทหาร พ.ศ. 2497. จาก http://www.sussadee.com/sassadee/index_techSD.html