

**ชื่อวิทยานิพนธ์** : ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

**ผู้วิจัย** : พระอธิการมุล จรณธมโม (แสงสกุล)

**ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

**คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**

: พระเทพปริยัติเมธี, ผศ.ดร., ปธ. ๙, กศ.ม, พธ.ด, รป.ด.

: ดร.อภิษฎาญ์โสภา อบสิน, บช.บ, MBA, พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

**วันสำเร็จการศึกษา** : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จำนวน ๓๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบมีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ ท่าน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

### ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๒$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X} = ๓.๕๕$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{X} = ๓.๔๑$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = ๓.๓๗$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = ๓.๓๔$ )

๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหา อุปสรรคของการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอปึงนารางมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการไม่เพียงพอกับความต้องการ ไม่มีการแจ้งขั้นตอนการทำงานให้ผู้อื่นได้รับทราบ ไม่มีการบริการแจกบัตรคิว และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ อ่อนหวานและให้บริการโดยไม่เท่าเทียมกัน ไม่เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอปึงนารางควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำให้เพียงพอกับความต้องการ เอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรม มีการแจ้งขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมา

**Thesis Title** : The Efficiency on Public Service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province

**Researcher** : Phra-atikanmoon Caranadhammo (Saengsakoon)

**Degree** : Master of Arts (Public Administration)

**Thesis Supervisory Committee**

: Phratheppariyatmethee, Asst.Prof.Dr.,  
Pali IX, B.A., M.Ed., Ph.D.

: Dr. Aphichayanutthasopa Obsin,  
B.A., M.A., Ph.D. (Public Administration)

**Date of Graduation** : March 7, 2016

### Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of the efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province, 2) to compare the opinion of the people toward the efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province by classifying on the personal factors, and 3) to study the problems and suggestions for the efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province.

This research applied the Mixed Methods Research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample was 300 people served from Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province. The tools of the research were questionnaire and in-Depth interview from the 8 key informants. The analysis of data used Statistical Package for Social Science. The statistics for analysis data used Frequencies, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test with One-way ANOVA and Least Significant Difference: LSD.

### Results of the Research

1. Overall, the level of the efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province was at the high level ( $\bar{X}=3.42$ ) When considering each aspect, it was found that serving fairly was at the highest level ( $\bar{X}=3.55$ ). Then, serving suddenly and in time was ( $\bar{X}=3.41$ ), serving sufficiently was ( $\bar{X}=3.37$ ). However, serving progressively was at the lowest level ( $\bar{X}=3.34$ ).

2. The comparison of the opinion of the people toward the efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province by classifying on the personal factors found that the people having the different gender, age, degree of education occupation and income had no the opinion toward the

efficiency on public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province. Therefore, the hypothesis was denied.

3. The problems and obstacles of the public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province were that the Registration Office had the facilities insufficient to the demand, did not tell the procedure in the working to the others, and did not give the cue card. The staff did not pay attention to serve the people fairly, and some staff served with the unwillingness, did not smile, did not speak beautifully, and served with the unfairness and the inconsistency.

The suggestions for the public service of Registration Office at Buengnarang District, Phichit Province were that the Registration Office should provide the facilities sufficient to the demand. The staff should pay attention to serve the people fairly and tell the procedure in the working. Moreover, The staff should have the service mind, serve with the willingness, smile, speak beautifully, serve with the fairness and the consistency to people, and provide the service in Call Center to facilitate to the people.