

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานของรัฐบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลให้นิยมชมชอบศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาลและในปัจจุบันหน่วยงานราชการทุกส่วนต่างยึดถือหลักในการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ตามแนวทางรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๐ ได้ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้” และในด้านการให้บริการนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๗๐ ระบุไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงาน ของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือของข้าราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน”

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นกรมที่มีภารกิจหลักคือการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนงานบริการประชาชน จึงเป็นหัวใจหลักของกรมการปกครองและเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย กรมการปกครองมีการจัดตั้งขึ้นมาพร้อมกับการสถาปนากระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๔๓๕ โดยสมเด็จพระบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ กรมการปกครองมีชื่อเดิมว่า “กรมมหาดไทยฝ่ายพลร่ม” และได้มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็นลำดับ พ.ศ. ๒๕๐๕ เปลี่ยนเป็นกรมการปกครอง จนถึงปัจจุบัน

ภายหลังการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ กรมการปกครองมีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดนและการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนมาตรการติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

๒. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครองและอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติและงานกิจการมวลชน

๔. สนับสนุนส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการเลือกตั้งทุกระดับ

๕. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน

๖. ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องถิ่นในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น

๗. ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

๘. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

๙. ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ

๑๐. อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ

๑๑. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

งานทะเบียนเป็นภารกิจความรับผิดชอบต่อกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประชาชนและประเทศชาติเพราะประชาชนทุกคน จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตายได้มีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชนทุกระดับ หากประชาชนมีการให้บริการของหน่วยงานก็ย่อมก่อให้เกิดความศรัทธา ความเชื่อมั่น และความมั่นคง ในระบบการบริการประชาชน อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ความสำคัญของงานทะเบียน งานทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชน^๑

การให้บริการของสำนักทะเบียนซึ่งกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้เน้นภารกิจหลักในการในการให้บริการประชาชนในด้านทะเบียนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ทั้งการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่ แต่สำหรับการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเป็นข้าราชการฝ่ายปกครองในปัจจุบันยังไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าประสบผลสำเร็จหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแต่เจ้าหน้าที่มีน้อยลง และข้อจำกัดในด้าน

^๑การทะเบียน, กอง, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๔๖), หน้า ๒๑.

งบประมาณบ้านเมืองวิวัฒนาการเจริญรุ่งเรืองมากกว่าสมัยก่อนความสลับซับซ้อนต่างๆของความ ต้องการประชาชนมีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการรวบรวมสรุปปัญหาของการบริการของสำนักทะเบียน^๒

งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งรับผิดชอบงานทะเบียน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งาน ทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น งานทะเบียนจึงเป็น งานที่เกี่ยวข้องกับบรรดากฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ รวมไปถึงหนังสือสั่งการต่างๆ และที่ สำคัญการให้บริการของสำนักทะเบียน ได้เน้นภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนในด้านทะเบียน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ทั้งการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่ แต่ สำหรับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเป็นข้าราชการฝ่าย ปกครองในปัจจุบันยังไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าประสบผลสำเร็จหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ มาขอรับบริการ^๓

อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๕ ตำบล ๕๑ หมู่บ้าน มี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ๕ แห่ง มีพื้นที่ ๔๘๒,๑๒๒ ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๒๘,๗๙๗ คน^๓ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยประมาณในการให้บริการประชาชนวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๖ มีประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประมาณ ๑๔,๕๐๐ ราย เฉลี่ยเดือน ละประมาณ ๑,๒๐๐ คน หรือวันละ ๔๐ คน^๔

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานทะเบียนระดับอำเภอ มีความสำคัญเนื่องจากเป็น หน่วยงานหลักของจังหวัดในการให้บริการประชาชนปัจจุบันสามารถนำการบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ ประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้ เนื่องจากการให้บริการของ หน่วยงานทะเบียน

การสร้างบริการให้กับระดับอำเภอเป็นภารกิจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ดังนั้น ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือมาใช้บริการของหน่วยงาน ระดับอำเภอ จึงนับได้ว่าเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงประชาชนการให้บริการถือเป็น หัวใจหลักของการปฏิบัติงานโดยที่หน่วยงานบริการจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพมากที่สุดในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวกรวดเร็ว และ มีความเท่าเทียมโดยรวม ดังปรากฏจาก ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อปัญหาต่างๆ ของ การให้บริการของหน่วยงานทะเบียนระดับอำเภอ สำนักงานทะเบียนอำเภอบึงนาราง ซึ่งพอสรุปได้ ดังต่อไปนี้ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา (Timely Service) ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) และ ๔. การให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progression Service)

^๒ กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย, พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานการทะเบียนราษฎร, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑-๑๒

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑.

^๔ สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร, สถิติผู้มาใช้บริการ, เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖, (อัสสาเนา).

จากการนำประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทะเบียน การสร้างการบริการต่อการมารับบริการของประชาชนทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี ต่อทางราชการและยังอาจมีผลสะท้อนในฐานะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการบริการด้านอื่นๆ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นนอกจากนี้ผลจากการศึกษาวิจัยยังจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการปรับปรุงตลอดจน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานทะเบียนระดับอำเภอให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา และข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร มีอะไรบ้าง

๑.๔. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์มาจากแนวคิดของ John D. Millet (จอห์น มิลเลท) สรุปมา ๔ ด้าน คือ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)^๔

^๔ John D. Millet, J.D., *Management in the public service*, (New York : Hill, 1954), p. 4.

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์มาจากแนวคิดของ John D. Millet (จอห์น มิลเลท) สรุปมา ๔ ด้าน คือ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)^๖

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร ซึ่งมีจำนวนประมาณ ๑,๒๐๐ ราย ค่าเฉลี่ยต่อเดือน^๗

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๘ รูป/คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ในการศึกษครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

^๖ John D. Millet, J.D., *Management in the public service*, (New York : Hill, 1954), p. 4.

^๗ สำนักทะเบียนราษฎร์อำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร, สถิติผู้มาใช้บริการ, เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖, (อัดสำเนา).

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาจากการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

๑.๖.๒ การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ไปขอรับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ๔ ด้าน คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันใจ หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้องตรงเวลา รวดเร็วทันใจ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการประชาชนมีลักษณะ มีการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม มีความเสมอภาค หรือการตรงเวลาและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการประชาชนที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของประชาชนเป็นและการให้บริการมีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

๑.๖.๓ งานทะเบียนและบัตร หมายถึง งานที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับทะเบียน ๓ กลุ่มงาน ดังนี้ ๑) งานทะเบียนราษฎร ๒) งานบัตรประจำตัวประชาชน และ ๓) งานทะเบียนทั่วไป

๑.๖.๔ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการต่อปัญหาต่าง ๆ ของการให้บริการของหน่วยงานทะเบียนระดับอำเภอของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑.๗.๒ ทำให้ทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑.๗.๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับแนวทางประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร และสำนักทะเบียนอำเภออื่นต่อไป