

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๐ คน มา วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล นำเสนอดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความปัญหา และข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนัก ทะเบียนอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจำนวน ๓๐๐ คน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๐๐)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๓	๖๑.๐๐
หญิง	๑๑๗	๓๙.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๘๐	๒๖.๖๗
๓๐-๔๐ ปี	๗๗	๒๕.๖๗
๔๑-๕๐ ปี	๘๑	๒๗.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๒	๒๐.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถม	๘๘	๒๙.๓๓
มัธยม/ปวช.	๖๙	๒๓.๐๐
ปวส./ปริญญาตรี	๘๔	๒๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๙	๑๙.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๗	๒๕.๖๗
เกษตรกร	๙๕	๓๑.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๖๖	๒๒.๐๐
รับจ้าง	๖๒	๒๐.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๕. รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๘	๒๙.๓๓
๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๙	๓๓.๐๐
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๗๓	๒๔.๓๓
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔๐	๑๓.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ รองลงมาเป็นหญิง จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส./ปริญญาตรี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๗

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ รองลงมาคือ มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๗ และที่น้อยที่สุดมีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓ และที่น้อยที่สุดมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวม

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนัก ทะเบียนอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม	๓.๕๕	๐.๗๙๙	มาก
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	๓.๔๑	๐.๘๗๕	มาก
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๓๗	๐.๙๒๐	ปานกลาง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๓๔	๐.๘๕๙	ปานกลาง
รวม	๓.๔๒	๐.๗๘๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๗๘๗)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียม

(n=๓๐๐)

ลำดับ	การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว	๓.๗๔	๑.๑๑๐	มาก
๒	สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานเอกสารที่ต้องใช้ได้เป็นอย่างดี	๓.๗๑	๑.๐๔๗	มาก
๓	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย กับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน	๓.๗๒	๑.๐๓๕	มาก
๔	ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร มีความเสมอภาคในการให้บริการ	๓.๖๙	๑.๐๐๕	มาก
๕	ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ตอบแทนการให้บริการ นอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของราชการ	๓.๘๑	๑.๐๓๙	มาก
๖	มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้	๓.๔๘	๑.๒๒๓	มาก
๗	มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน	๓.๑๖	๑.๒๓๗	ปานกลาง
๘	มาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้รอนาน	๓.๐๘	๑.๓๔๐	ปานกลาง
รวม		๓.๕๕	๐.๗๙๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๕, S.D. = ๐.๗๙๙)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน มาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้รอนาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

(n=๓๐๐)

ลำดับ	การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	นำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการ	๓.๑๓	๑.๓๑๕	ปานกลาง
๒	มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย	๓.๐๙	๑.๓๗๓	ปานกลาง
๓	ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๓.๒๒	๑.๔๓๙	ปานกลาง
๔	มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เสร็จสิ้นในคราวเดียว	๓.๕๐	๑.๓๐๐	มาก
๕	มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๖๒	๑.๒๐๐	มาก
๖	กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง	๓.๕๙	๑.๑๓๗	มาก
๗	แจ้งขั้นตอน-เอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ชาวบ้านจัดเตรียมได้ถูกต้อง	๓.๕๐	๑.๑๗๐	มาก
๘	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป	๓.๖๑	๑.๑๒๐	มาก
รวม		๓.๔๑	๐.๘๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนาราย จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๔๑, S.D. = ๐.๘๗๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=๓๐๐)

ลำดับ	การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บริเวณภายนอกที่ทำการ	๓.๔๑	๑.๑๘๐	มาก
๒	มีความสะอาด สวยงามของบริเวณ ภายในและภายนอก ที่ทำการ	๓.๓๔	๑.๒๑๒	ปานกลาง
๓	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณภายในที่ทำการ	๓.๓๕	๑.๒๗๓	ปานกลาง
๔	มีการจัดบริการเครื่องปรับอากาศ ที่วี หนังสือพิมพ์สำหรับผู้มารับบริการ	๓.๒๕	๑.๒๔๐	ปานกลาง
๕	มีบริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	๓.๒๔	๑.๒๙๓	ปานกลาง
๖	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๓.๓๗	๑.๓๓๖	ปานกลาง
๗	มีห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๓.๕๐	๑.๒๒๓	มาก
๘	มีเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง	๓.๕๑	๑.๑๒๐	มาก
รวม		๓.๓๗	๐.๙๒๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๗, S.D. = ๐.๙๒๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณภายนอกที่ทำการ มีห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n=๓๐๐)

ลำดับ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงาน	๓.๕๖	๑.๐๘๕	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ ที่ประชาสัมพันธ์หน้าตา ยิ้มแย้มในการชี้แจงข้อมูล และให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย	๓.๕๑	๑.๐๗๑	มาก
๓	มีป้ายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาดำเนินการ	๓.๕๕	๑.๑๒๘	มาก
๔	มีการให้บริการสายด่วนสอบถามข้อมูล	๓.๒๙	๑.๒๒๑	ปานกลาง
๕	มีแผนผังของหน่วยงาน	๓.๒๒	๑.๒๐๗	ปานกลาง
๖	มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลหลักฐานเอกสาร ทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว	๓.๑๗	๑.๒๘๑	ปานกลาง
๗	มีกล่องรับความคิดเห็นของหน่วยงาน	๓.๒๒	๑.๒๓๙	ปานกลาง
๘	มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	๓.๑๙	๑.๒๕๙	ปานกลาง
รวม		๓.๓๔	๐.๘๕๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๔, S.D. = ๐.๘๕๙)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ที่ประชาสัมพันธ์หน้าตา ยิ้มแย้มในการชี้แจงข้อมูล และให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย และมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร จำแนกตามเพศ

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๘๓ คน)		หญิง (๑๑๗ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	๓.๕๗	๐.๗๙๗	๓.๕๒	๐.๘๐๕	๐.๔๕๖	๐.๖๔๙
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	๓.๔๑	๐.๘๘๓	๓.๔๐	๐.๘๖๗	๐.๑๑๕	๐.๙๐๙
การให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๓๖	๐.๙๓๗	๓.๓๙	๐.๘๙๗	-๐.๒๙๐	๐.๗๗๒
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๓๓	๐.๘๔๖	๓.๓๕	๐.๘๘๓	-๐.๒๐๙	๐.๘๓๕
รวม	๓.๔๒	๐.๗๙๓	๓.๔๒	๐.๗๘๒	-๐.๐๐๖	๐.๙๙๕

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t – test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๙๙๕) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอายุ

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๓๕	๓	๐.๔๑๒	๐.๖๔๒	๐.๕๘๘
	ภายในกลุ่ม	๑๘๙.๖๓๐	๒๙๖	๐.๖๔๑		
	รวม	๑๙๐.๘๖๕	๒๙๙			
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๓๑	๓	๐.๔๑๐	๐.๕๓๓	๐.๖๖๐
	ภายในกลุ่ม	๒๒๗.๘๐๓	๒๙๖	๐.๗๗๐		
	รวม	๒๒๙.๐๓๔	๒๙๙			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๔๓	๓	๐.๗๘๑	๐.๙๒๒	๐.๔๓๑
	ภายในกลุ่ม	๒๕๐.๗๘๘	๒๙๖	๐.๘๔๗		
	รวม	๒๕๓.๑๓๒	๒๙๙			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๙๖	๓	๐.๗๓๒	๐.๙๙๑	๐.๓๙๗
	ภายในกลุ่ม	๒๑๘.๖๖๓	๒๙๖	๐.๗๓๙		
	รวม	๒๒๐.๘๕๙	๒๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๕๕	๓	๐.๓๘๕	๐.๖๑๙	๐.๖๐๓
	ภายในกลุ่ม	๑๘๔.๒๒๗	๒๙๖	๐.๖๒๒		
	รวม	๑๘๕.๓๘๓	๒๙๙			

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๖๐๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มี การศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร จำแนกตามการศึกษา

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๑๓	๓	๐.๐๓๘	๐.๐๕๙	๐.๙๘๑
	ภายในกลุ่ม	๑๙๐.๗๕๒	๒๙๖	๐.๖๔๔		
	รวม	๑๙๐.๘๖๕	๒๙๙			
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๑๐	๓	๐.๒๓๗	๐.๓๐๗	๐.๘๒๑
	ภายในกลุ่ม	๒๒๘.๓๒๕	๒๙๖	๐.๗๗๑		
	รวม	๒๒๙.๐๓๔	๒๙๙			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๖๒	๓	๐.๑๕๔	๐.๑๘๐	๐.๙๑๐
	ภายในกลุ่ม	๒๕๒.๖๗๐	๒๙๖	๐.๘๕๔		
	รวม	๒๕๓.๑๓๒	๒๙๙			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๒๑	๓	๐.๑๐๗	๐.๑๔๓	๐.๙๓๔
	ภายในกลุ่ม	๒๒๐.๕๓๗	๒๙๖	๐.๗๔๕		
	รวม	๒๒๐.๘๕๘	๒๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๓๕	๓	๐.๐๑๒	๐.๐๑๙	๐.๙๙๗
	ภายในกลุ่ม	๑๘๕.๓๔๘	๒๙๖	๐.๖๒๖		
	รวม	๑๘๕.๓๘๓	๒๙๙			

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๙๙๗) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามอาชีพ

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๖๔	๓	๐.๑๒๑	๐.๑๘๙	๐.๙๐๔
	ภายในกลุ่ม	๑๙๐.๕๐๑	๒๙๖	๐.๖๔๔		
	รวม	๑๙๐.๘๖๕	๒๙๙			
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๕๖	๓	๐.๑๑๙	๐.๑๕๔	๐.๙๒๗
	ภายในกลุ่ม	๒๒๘.๖๗๘	๒๙๖	๐.๗๗๓		
	รวม	๒๒๙.๐๓๔	๒๙๙			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๐๔	๓	๐.๐๖๘	๐.๐๘๐	๐.๙๗๑
	ภายในกลุ่ม	๒๕๒.๙๒๗	๒๙๖	๐.๘๕๔		
	รวม	๒๕๓.๑๓๒	๒๙๙			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๙๗	๓	๐.๐๓๒	๐.๐๔๓	๐.๙๘๘
	ภายในกลุ่ม	๒๒๐.๗๖๑	๒๙๖	๐.๗๔๖		
	รวม	๒๒๐.๘๕๘	๒๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๘๒	๓	๐.๐๒๗	๐.๐๔๔	๐.๙๘๘
	ภายในกลุ่ม	๑๘๕.๓๐๑	๒๙๖	๐.๖๒๖		
	รวม	๑๘๕.๓๘๓	๒๙๙			

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๙๘๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตรจำแนกตามรายได้

(n=๓๐๐)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๓๗	๓	๐.๐๔๖	๐.๐๗๑	๐.๙๗๖
	ภายในกลุ่ม	๑๙๐.๗๒๘	๒๙๖	๐.๖๔๔		
	รวม	๑๙๐.๘๖๕	๒๙๙			
การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๙๓	๓	๐.๔๖๔	๐.๖๐๔	๐.๖๑๓
	ภายในกลุ่ม	๒๒๗.๖๔๒	๒๙๖	๐.๗๖๙		
	รวม	๒๒๙.๐๓๔	๒๙๙			
การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๔๐	๓	๐.๕๔๗	๐.๖๔๓	๐.๕๘๘
	ภายในกลุ่ม	๒๕๑.๔๙๒	๒๙๖	๐.๘๕๐		
	รวม	๒๕๓.๑๓๒	๒๙๙			
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๗๑	๓	๐.๑๕๗	๐.๒๑๑	๐.๘๘๙
	ภายในกลุ่ม	๒๒๐.๓๘๘	๒๙๖	๐.๗๔๕		
	รวม	๒๒๐.๘๕๘	๒๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๓๙	๓	๐.๐๑๓	๐.๐๒๑	๐.๙๙๖
	ภายในกลุ่ม	๑๘๕.๓๔๓	๒๙๖	๐.๖๒๖		
	รวม	๑๘๕.๓๘๓	๒๙๙			

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๙๙๖) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษายอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-๐.๐๐๖	-	๐.๙๙๕	-	✓
๒.	อายุ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	๐.๖๑๙	๐.๖๐๓	-	✓
๓.	การศึกษา	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	๐.๐๑๙	๐.๙๙๗	-	✓
๔.	อาชีพ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	๐.๐๔๔	๐.๙๘๘	-	✓
๕	รายได้	ประสิทธิภาพการให้บริการ	-	๐.๐๒๑	๐.๙๙๖	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ตารางที่ ๔.๑๓ ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑.	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ มีไม่เพียงพอกับความ ต้องการ	๑๒
๒.	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วย ความถูกต้อง และเป็นธรรม	๒๓
๓.	ไม่มีการแจ้งขั้นตอนการทำงานให้ผู้อื่นได้รับทราบ	๒๒
๔.	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางท่านให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ หน้าตา ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะอ่อนหวาน	๑๕
๕.	ไม่มีการบริการแจกบัตรคิด	๑๘
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนไม่เท่าเทียมกัน ไม่เสมอต้นเสมอ ปลายกับทุกคน เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ	๒๖

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑.	ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำการ เช่น มีที่จอดรถหรือห้องน้ำที่สะอาด ให้เพียงพอกับความต้องการ	๒๑
๒.	ควรให้ความสนใจเอาใจใส่ให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องและเป็นธรรม	๒๓
๓.	ควรมีการแจ้งขั้นตอนการทำงานให้ผู้อื่นได้รับทราบ	๒๕
๔.	ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจให้บริการ รักในการบริการด้วยความเต็มใจ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน ราคาย่อมเยา ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ	๓๒
๕.	ควรจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมา	๓๓
๖.	ควรจัดให้มีบริการแจกบัตรคิดเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน	๓๖
๗.	ควรปฏิบัติต่อทุกคนให้เท่าเทียมกัน เสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะ	๓๐

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ซึ่งได้สอบถามดังนี้คือ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรเป็นอย่างไร เพื่อให้การบริหารงานของอำเภอเมืองบึงนารางมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ ท่าน

การให้บริการอย่างเท่าเทียม

ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมนั้นหากเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนารางนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและรวดเร็วประชาชนจะเกิดความพึงพอใจ^๑ และต้องสามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานเอกสารที่ต้องใช้ได้เป็นอย่างดี^๒

^๑สัมภาษณ์ พระครูพิพัฒน์วีรธรรม, เจ้าคณะตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^๒สัมภาษณ์ นายเทวชัย บริรักษ์สันติกุล, นายอำเภอเมืองบึงนาราง, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย กับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันมีการทดสอบ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอน การให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความ เหมาะสม^๓ ในขณะเดียวกันต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ต้องแต่งกายถูกต้องตาม ระเบียบ มีความสง่างาม เหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งจะทำให้เกิดการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อ ประชาชน มีความเสมอภาคในการให้บริการ^๔ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ตอบแทนการให้บริการ นอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของราชการ นำคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ โดย ปฏิบัติงานด้วยโปร่งใส เป็นไปตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด มีความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่ เลือกปฏิบัติ^๕ ต้องพัฒนาตนเองทั้งด้านทักษะ ความเชี่ยวชาญ และจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งจะทำ ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ^๖ นำความรู้ที่มีที่เกี่ยวกับงาน มา ปฏิบัติงานและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ มีการพัฒนาทักษะความ เชี่ยวชาญในการทำงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับ บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ^๗ ตลอดจนต้องมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน และให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกรอคอยต่อการให้บริการของ อำเภอสืบ และต้องมาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้ประชาชนรอนานและสามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการบริการ^๘

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่ของสำนัก ทะเบียนอำเภอปีนารางนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และรวดเร็วประชาชนจะได้เกิดความพึงพอใจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย กับผู้มารับ บริการอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ในด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงาน ต่างๆ และมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงานและให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

^๓สัมภาษณ์ นายวิวัฒน์ ศรีประเสริฐ, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^๔สัมภาษณ์ นางสาววรรณภา เจนจบ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^๕สัมภาษณ์ นายเสา พุทธโกศล, กำนันตำบลอุ้มทะเภา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๖สัมภาษณ์ นายปรีชา กองทรัพย์, นายก อบต.ห้วยแก้ว, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^๗สัมภาษณ์ นายธวัชชัย อะมูลราช, กำนันตำบลห้วยแก้ว, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^๘สัมภาษณ์ นายมนตรี ศรีประเสริฐ, กำนันตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^๙สัมภาษณ์ นายคมสัน สุขไชยนาม, ประชาชน, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ในการให้บริการนั้นเจ้าหน้าที่ควรนำหลักธรรมาประยุตต์ใช้และสำนักทะเบียนต้องนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ต้องมีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ สนับสนุน ส่งเสริมและจัดให้มีบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ^{๑๐} และมีการให้บริการอย่างเป็นระบบ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย มีการให้บริการด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม มีการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด และมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดข้อสงสัยหรือกลางแครงใจ^{๑๑} ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในแต่ละกระบวนการเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด จำนวน ๘ งานบริการ ซึ่งจะทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และโปร่งใส และมีระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน โดยมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการเสร็จติดตั้งในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๑๒} มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เสร็จสิ้นในคราวเดียว^{๑๓} มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ จัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอ^{๑๔} มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง^{๑๕} และมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ชาวบ้านจัดเตรียมได้ถูกต้อง และมีช่องทางการรับฟัง และติดต่อสื่อสารกับประชาชน ซึ่งทำให้รับรู้รับทราบถึงความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง^{๑๖} และเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป^{๑๗}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเจ้าหน้าที่ควรนำหลักธรรมาประยุตต์ใช้และสำนักทะเบียนต้องนำระบบบัตรคิวมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ต้องมีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ สนับสนุน ส่งเสริมและจัดให้มีบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความ

^{๑๐} สัมภาษณ์ พระครูพิพัฒน์วีรธรรม, เจ้าคณะตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายเทวชัย บริรักษ์สันติกุล, นายอำเภอปึงนาราง, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายวิวัฒน์ ศรีประเสริฐ, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางสาววรรณภา เจนจบ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายปรีชา กองทรัพย์, นายก อบต.ห้วยแก้ว, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายธวัชชัย อะมูลราช, กำนันตำบลห้วยแก้ว, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายมนตรี ศรีประเสริฐ, กำนันตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายคมสัน สุขไชยนาม, ประชาชน, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ การให้บริการอย่างเป็นระบบ มีการให้บริการด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม มีการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด และมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดข้อสงสัยหรือคลางแคลงใจ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การประยุกต์ใช้หลักธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนารางในการให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณที่ทำการของสำนักทะเบียนทั้งภายในและภายนอกที่ทำการ^{๑๘} ในขณะเดียวกันการให้บริการต้องมีความสะอาด สวยงามของบริเวณ ภายในและภายนอก ที่ทำการ และการจราจรภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภอมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ^{๑๙} และต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณภายในที่ทำการและสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะดวก และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ^{๒๐} ในการให้บริการนั้นต้องมีการจัดบริการเครื่องปรับอากาศ ที่วี หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการ^{๒๑} อาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะดวก และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆและมีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการป้องกันภัย หรือเหตุร้ายภายในอาคาร ให้มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ^{๒๒} มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ^{๒๓} มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๒๔} และต้องมีเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยติดตั้งอยู่บริเวณที่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง และมองเห็นได้ง่าย ไม่เกะกะหรือกีดขวางทางเดิน^{๒๕}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ที่ว่าการอำเภอมีป้ายแสดงชื่อหน่วยงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ตัวอักษรสมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ที่ว่าการอำเภอซึ่งถือเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการในพื้นที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความสง่างาม และทำให้

^{๑๘} สัมภาษณ์ พระครูพิพัฒน์วีรธรรม, เจ้าคณะตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายเทวชัย บริรักษ์สันติกุล, นายอำเภอปึงนาราง, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายวิวัฒน์ ศรีประเสริฐ, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางสาววรรณภา เจนจบ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายปรีชา กองทรัพย์, นายก อบต.ห้วยแก้ว, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายธวัชชัย อมุลราช, กำนันตำบลห้วยแก้ว, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายมนตรี ศรีประเสริฐ, กำนันตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายคมสัน สุขไชยนาม, ประชาชน, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจตลอดจนมีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักผ่อน โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ ต้องให้บริการด้วยหน้าตา ยิ้มแย้มในการชี้แจงข้อมูล และให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยให้กับประชาชนและต้องนำหลักธรรมมาปรับใช้ในการให้บริการ^{๒๖} และมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และมีประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อราชการให้แก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีแก่อำเภอ^{๒๗} มีป้ายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาดำเนินการ มีการเปิดให้บริการช่วงเช้าก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลาทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อม และความจำเป็น^{๒๘} มีการให้บริการสายด่วนสอบถามข้อมูลและลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่นๆ^{๒๙} มีแผนผังของหน่วยงานอย่างชัดเจน^{๓๐} มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลหลักฐานเอกสาร ทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว^{๓๑} มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่างๆ อาทิ การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน^{๓๒} การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ^{๓๓}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ ต้องให้บริการด้วยหน้าตา ยิ้มแย้มในการชี้แจงข้อมูล และให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยให้กับประชาชนและต้องนำหลักธรรมมาปรับใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการสายด่วนสอบถามข้อมูล และลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ และจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่างๆ อาทิ การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่

^{๒๖} สัมภาษณ์ พระครูพิพัฒน์วีรธรรม, เจ้าคณะตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นายเทวชัย บริรักษ์สันติกุล, นายอำเภอเมืองนารายณ์, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๘} สัมภาษณ์ นายวิวัฒน์ ศรีประเสริฐ, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ, ๑๓ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางสาววรรณภา เจนจบ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายปรีชา กองทรัพย์, นายก อบต.ห้วยแก้ว, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายธวัชชัย อะมูลราช, กำนันตำบลห้วยแก้ว, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

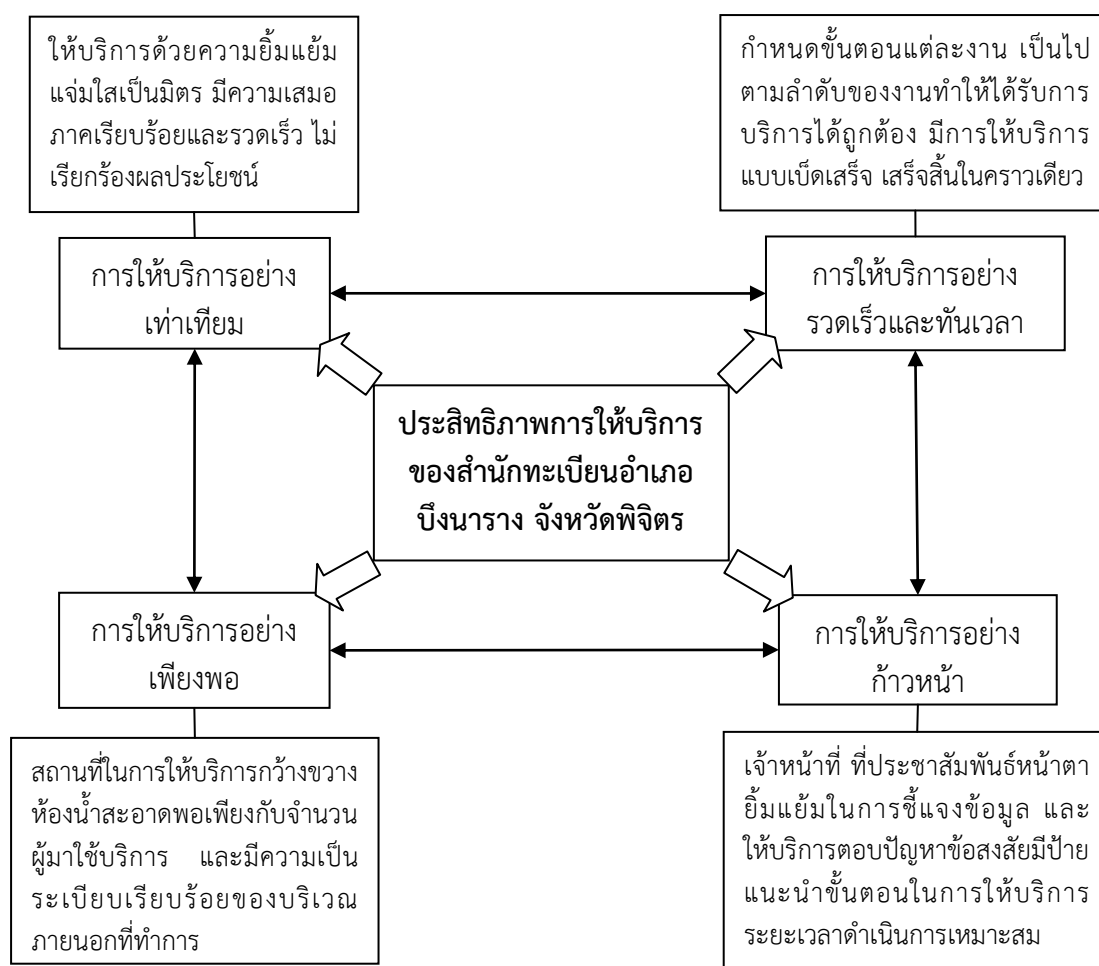
^{๓๒} สัมภาษณ์ นายมนตรี ศรีประเสริฐ, กำนันตำบลโพธิ์ไทรงาม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

^{๓๓} สัมภาษณ์ นายคมสัน สุขไชนาม, ประชาชน, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

ตำบล หมู่บ้าน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตรผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ทำให้รู้ข้อเสนอแนะจากประชาชนซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงนาราง จังหวัดพิจิตร อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ อธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร

การบริ คือ การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการและเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เกื้อหนุนให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ คือ สิ่งที่ได้คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อได้รับสิ่งนั้น ๆ ที่ได้หวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจอยากมาใช้บริการอีก ในปัจจุบันจะเห็นว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ดีเยี่ยม บริการดีเยี่ยม แต่ถ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ก็ไม่สามารถจำหน่ายหรือขายสินค้าได้ งานบริการก็เช่นเดียวกันถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการงานบริการนั้นก็จะเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าการบริการด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยนำหลักธรรมาประยุคดีใช้ในการให้บริการ โดยมีหลักและแนวทาง ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม ในการบริการประชาชนคนโดย คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันใจ ในการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องตรงเวลารวดเร็วทันใจ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ในการให้บริการประชาชนต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม มีความเสมอภาค หรือการตรงเวลาและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในการให้บริการประชาชนที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของประชาชนเป็นและการให้บริการมีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อื้ออำนวยต่องานบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้นำกิจกรรม ๕ ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดปรับปรุงสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานให้เกิดความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเพื่อให้อื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต และบริการ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ