

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF LOCAL REGISTRATION OFFICE

NAKHON SAWAN CITY MUNICIPALITY NAKHON SAWAN PROVINCE

ปรีชา ศรีสุข^๑

ดร.อัครเดช พรหมกัลป์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์^๒

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร. กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์^๓

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คน มาจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

๒) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ อายุ

^๑นิสิตหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

^๒ดร.อัครเดช พรหมกัลป์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

^๓พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร. กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

๓) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเสมอภาค มีปัญหาการแข่งคิว ให้บริการประชาชนที่เป็นคนรู้จักหรือมีตำแหน่งหน้าที่ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านทันต่อเวลา มีปัญหาป้ายแสดงไม่ชัดเจน และควรเพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ด้านความเพียงพอ มีปัญหาที่จอดรถไม่คอยเป็นระเบียบ และควรมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการครบทุกช่องบริการ ด้านความต่อเนื่อง มีปัญหามีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อย กว้างาน และควรแจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องกลับมาหาเจ้าหน้าที่คนเดิม และด้านความก้าวหน้า มีปัญหาขั้นตอน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน และควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักทะเบียนท้องถิ่น, เทศบาล

Abstract

The main objectives of this research were: 1) to study quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province: 2) to compare quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province by personal factors: 3) to study the problems, obstacle and suggestions for quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province.

This research applied Mixed Methods Research consisting of qualitative and quantitative research. The samples were 352 clients of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Taro Yamane Analytical method with reliability at 0.05. was used. The tools of the research were questionnaire with value at 0.872. 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.). The in-depth interview from the 9 key informants.

Results of the Research was applied:

1) Public opinion on quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province was at high level ($\bar{X}=4.08$). When considering each aspect it was at high level in all aspects.

2) The compare quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province by personal factors were sex, age, education, occupation and monthly income. It was found that people having the different sex, age, occupation, monthly income had different level of

quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province and people having the different education did not show any different level of quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province

3) The problems, obstacle and suggestions made for quality of public services of the local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province were that: discipline in making priority list to serve people. Upper officers should encourage staff on awareness of service without discrimination, timeliness label should be added as extra services for handicap and elderly. Sufficient parking in order to facilitate people should be provided. For solving problem on inadequate police staff to serve, officers have less work should let people know that the authorities have one police should take more than one job on duty.

Key Word: THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES, LOCAL REGISTER OFFICE, MUNICIPALITY

๑. บทนำ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบอบราชการ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอน ในการทำงาน ให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากกระบบราชการ โดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดีซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้าน มีการปรับปรุง ระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการ สาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป การปกครองในรูปแบบเทศบาลเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า “นโยบายสาธารณะ” โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรมในด้าน ต่าง ๆ เช่น การบริการ ด้าน การศึกษา สวัสดิการ การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของ

การกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่น และเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด ดังนั้นถ้าต้องการทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลนครนครสวรรค์^๕ ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นศูนย์กลาง การให้บริการสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั้งในด้านการพัฒนาองค์กรให้มีความครอบคลุม ถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการและวิธีการทำงาน คุณภาพการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่นๆ ได้ เทศบาลนครนครสวรรค์มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๗.๘๗ ตารางกิโลเมตร พื้นที่ครอบคลุม ๕ ตำบล มีจำนวนประชาชน ๘๖,๕๐๖ คน แยกเป็นเพศชาย ๔๐,๙๓๕ คน เพศหญิง ๔๕,๕๗๑ คน ข้อมูลจาก งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล (ณ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๘)^๕ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๒ ถนนอรรถกวี ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เปิดให้บริการวัน จันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา ในส่วนงานของสำนักงานเทศบาลนคร นครสวรรค์ มีฝ่ายที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล สำนักงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานการศึกษา สำนักงานคลัง กองสวัสดิการ และสังคม สำนักงานช่าง สำนักงานการประปา หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งให้อำนวยความสะดวกกับ ประชาชนที่มาติดต่ออย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยใช้หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

จากการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ตั้งอยู่ใกล้เส้นทางสัญจร การคมนาคม สะดวก ประชาชนที่ไปติดต่อราชการมากกว่า ๘๐ เปอร์เซ็นต์ จะเป็นการไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียน ราษฎรเสียเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันนับตั้งแต่เกิดจนตายและการที่ รัฐบาลมีนโยบายจัดทำระบบออนไลน์โดยการควบคุมจากส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนสามารถทำบัตร ประจำตัวประชาชนได้ทั่วทุกแห่ง ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๗^๖ เป็นต้นมา ทำให้ประชากรแฝงและ ประชาชนนอกพื้นที่ไปขอรับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมากพอสมควรในแต่ละวัน และมีแนวโน้มเพิ่ม มากขึ้นอีกเท่าตัวในช่วงเทศกาลหรือช่วงที่มีการเลือกตั้ง ซึ่งถือว่าได้มีปริมาณมากเมื่อเทียบกับจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนที่คาดหวังไว้เป็น

^๕สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์, **ที่ระลึกพิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบพระ ชนมพรรษา**, (นครสวรรค์: โรงพิมพ์เสรีนคร, ๒๕๕๒), หน้า ๔๒-๔๔.

^๕สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์, **ข้อมูลทะเบียนราษฎร**, www.dapa.go.th, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๘.

^๖กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, **คู่มือการบริหารจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ อเนกประสงค์ (SMART CARD)**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน กรมการปกครอง, ๒๕๕๗), หน้า ๑๙๖.

อย่างสูงเมื่อไปติดต่อราชการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์แล้วจะได้รับ ความ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ในความเป็นจริงไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ตามที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ และความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาในเรื่องของ “คุณภาพ การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” เพราะเป็น หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น มีการให้บริการที่ดี ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์การ ประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบัน ประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัย หรือปัญหา อุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำ ข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลนคร นครสวรรค์อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีส่วนผลักดัน ให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้ เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
- ๒) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล นครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๓. ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล นครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการของ John D . Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเสมอภาค ๒) ด้านทันต่อเวลา ๓) ด้านความเพียงพอ ๔) ด้านความต่อเนื่อง และ ๕) ด้านความก้าวหน้า

ตัวแปรในการวิจัย คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วน บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาชั้นสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือนและตัวแปร ตาม (Dependent Variables) กำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ให้บริการของ John D.Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์)

ประชากร (Population) ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๙ คน

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เขตเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
 ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึงเดือน กุมภาพันธ์
 พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมระยะเวลา ๖ เดือน

๔. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการ
 วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 คือ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัด
 นครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คน มาจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่
 ยอมรับได้ที่ ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้ค่าความเชื่อมั่น
 ทั้งหมดเท่ากับ ๐.๘๗๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่า
 เอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความ
 แตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant
 Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-
 depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน โดยใช้เทคนิคการ
 วิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

๕. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร
 นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิง
 สำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative
 Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยนำ
 ข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

๑) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดย
 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน
 ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ มีการศึกษาระดับปวส./ปริญญาตรี มีจำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ
 ๕๓.๗ มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗ และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐
 บาทหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑

๒) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน
 ท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก
 ทุกด้าน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
 เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการ

ต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเวลาแม้ในวันหยุดราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ส่วนข้อที่เหลือน้อยในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีอาคาร/สถานที่ที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นข้ออื่น อยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

๓) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($t=2.476$, $Sig=.005$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน คือ ด้านความทันต่อเวลา และด้านความเพียงพอ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=4.415$, $Sig=.005$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=.645$, $Sig=.527$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=5.224$, $Sig=.002$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านเสมอภาค ด้านทันต่อเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=6.352$, $Sig=.000$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านเสมอภาค ด้านทันต่อเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($t=2.476$, $Sig=.005$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

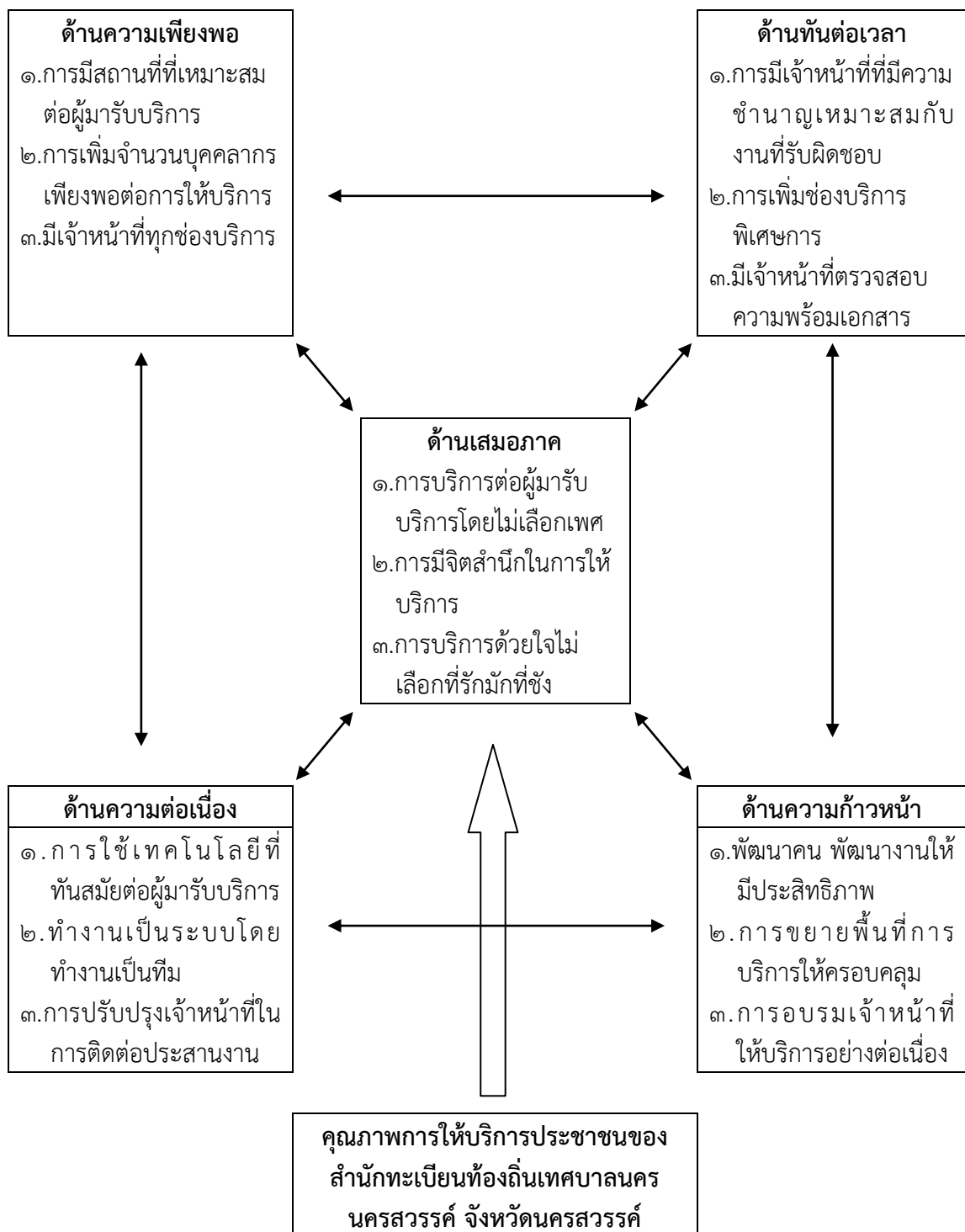
ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=4.415$, $Sig=.005$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=.645$, $Sig=.527$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=5.224$, $Sig=.002$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=6.352$, $Sig=.000$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยดังมีรายละเอียดแสดงตามแผนภาพ



จากแผนภาพ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสามารถสังเคราะห์จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ John D . Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านเสมอภาค ๒) ด้านทันต่อเวลา ๓) ด้านความเพียงพอ ๔) ด้านความต่อเนื่อง และ ๕) ด้านความก้าวหน้า นำมาอธิบายสรุปได้ ดังนี้

ด้านเสมอภาค สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรในปัจจุบัน สามารถให้บริการได้ทั้งคนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ซึ่งเขตเทศบาลนครสวรรค์ ได้ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการรับบริการอยู่แล้ว โดยการนำเครื่องบริหารจัดการคิวมาใช้ จะมีการเรียกรับบริการเรียงตามลำดับที่มาขอรับบริการ มีเครื่องจับบัตรคิวอยู่แล้ว แสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคได้เป็นอย่างดี แต่สิ่งที่จะต้องพัฒนา คือ การพัฒนาคน โดยพัฒนาด้านจิตใจ ให้นึกถึงความเป็นธรรม ให้ยึดกฎระเบียบเคร่งครัด การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะต้องพิจารณาอย่างรอบครอบและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

ด้านความก้าวหน้า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ศูนย์บริการร่วม ก็เป็นอีกทางเลือกสำหรับผู้ขอรับบริการ หรือแม้แต่การเปิดให้บริการในช่วงพักกลางวันและหลังเลิกงาน ที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ ล้วนแต่เป็นทางเลือกสำหรับผู้รับบริการอย่างแท้จริง ถึงแม้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความขาดแคลนบุคลากร ปัจจุบันถือว่าการบริการด้านงานทะเบียนได้เจริญก้าวหน้า มาอีกระดับหนึ่ง การเรียกดูข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว โดยพื้นฐานต้องไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นด้วย

ด้านความเพียงพอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการมีความพอเพียงในด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีความพร้อมสมบูรณ์ จะมีปัญหาที่แต่ในเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แต่ได้มอบนโยบายว่า ทำอย่างไรที่จะบริหารบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำอย่างไรไม่ให้เกิดปัญหา ซึ่งเท่าที่ตรวจสอบก็ถือว่าปฏิบัติงานได้ด้วยดี สถานที่ อาคาร มีเพียงพออยู่แล้ว แต่ควรจัดให้มีมุมกาแฟ บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ ที่วี มีเพียงพอให้กับประชาชนเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด แล้วอีกประการหนึ่งคือความพร้อมการบริการต้องรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

ด้านทันต่อเวลา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการให้บริการในทั่วไปของงานทะเบียนราษฎรเท่าที่ติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นการให้บริการทันต่อระยะเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการลดขั้นตอนหรือการปฏิบัติตามคู่มือประชาชน แต่ที่จะมีปัญหาในเรื่องของระเบียบ ข้อกฎหมาย เช่น เรื่องการขอสัญชาติ แรงงานต่างด้าว และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน ซึ่งจะมีปัญหาในเรื่องของข้อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

ด้านความต่อเนื่อง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการจัดเจ้าหน้าที่ให้ทำงานแทนกันและขยายโอกาสสำหรับผู้ให้บริการให้สามารถใช้บริการได้ที่ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครสวรรค์ ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ไปปฏิบัติงานร่วม เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีการเลือกที่จะขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน โดยจัดบริการพักเที่ยง เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จแม้เวลาจะเลยเวลาราชการไปแล้วก็ตาม ส่วนในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดโดยมีค่าล่วงเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ด้วย

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยเน้นความเสมอภาคเป็นหลัก ให้มีการบริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศ มีจิตสำนึกในการให้บริการ และบริการด้วยใจไม่เลือกที่รักมักที่ชัง จากนั้นให้ความสำคัญกับความก้าวหน้า โดยการจัดสถานที่ที่สะอาดแก่ผู้มารับบริการ การขยายพื้นที่การบริการให้ครอบคลุม การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความเพียงพอ โดยมีสถานที่ที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ เพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เพียงพอต่อการให้บริการ การมีเจ้าหน้าที่ทุกช่องบริการ ความทันต่อเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และความต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อผู้มารับบริการ ทำงานเป็นระบบโดยทำงานเป็นทีม ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน

๖. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

๖.๑ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เนื่องจากความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ใกล้เคียงกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๙$)^๗

๒) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$) เนื่องจาก ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทัน

^๗ ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

ต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจ แก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ **ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก^๙

๓) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนมากให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ **ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$)^๙

๔) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ **ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก^{๑๐}

๕) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่ง

^๙ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๑๐}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๑}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

เหมือนกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก^{๑๑}

๖.๒ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วน อภิปรายได้ดังนี้

๑) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาวัชชัย วิทฺธิเมธี (เถื่อนมูลแสน) ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเพศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๒}

๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๓}

๓) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์

^{๑๑}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๒}พระมหาวัชชัย วิทฺธิเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

^{๑๓}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๑๔}

๔) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาวัชชัย วิภชเมธี(เถื่อนมูลแสน) ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๕}

๕) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๖}

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ควรจัดโครงการอบรมสัมมนา เรื่อง หัวใจบริการ
๒. ควรจัดโครงการ Big Cleaning Day ทุกเดือน
๓. ควรจัดโครงการอบรมสัมมนา เรื่อง การทำงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
๔. ควรสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรที่เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ
๕. ควรมีนโยบายที่จะสนับสนุนด้านการบริการ

^{๑๔}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๕}พระมหาวัชชัย วิภชเมธี(เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๖}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

๗.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรบริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศ

๒. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรจัดสถานที่ให้สะอาดแก่ผู้มารับบริการ

๓. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ

๔. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ

๕. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการแก่ผู้มารับบริการ

๗.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปใน ๔ ประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๒. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๓. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๔. ควรศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. **คู่มือปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาารักษา
ดินแดน, ๒๕๕๖.
- ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา. “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- เทศบาลนครนครสวรรค์. **พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**. ที่ระลึก
พิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา, (๑๕ กรกฎาคม ๒๕๔๒).
- ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์. “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาล
ตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระมหาวัชชัย วิทิตเมธี (เถื่อนมูลแสน). “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔
ของที่ว่า การอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต
พระพุทธานุสา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. **ประวัติความเป็นมา เทศบาลนครนครสวรรค์**.
www.nsm.go.th/info.asp. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๘.