

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน
อำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท

ผู้วิจัย : นางสาวสุรี ศรีอ่อน

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูสิริศิริรักษ์, ดร., พธ.บ., รป.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร., พธ.บ., ศศ.ม. รป.ด.

วันสำเร็จการศึกษา : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท

ดำเนินการวิจัยโดยการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนนทบุรี จำนวน ๓๐๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ ท่าน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = ๓.๗๗$) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๕๖$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = ๓.๔๒$) ด้านการให้บริการเชิงรุก ($\bar{X} = ๓.๓๘$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๓๔$)

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหา อุปสรรค การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ และในการให้บริการแต่ละกระบวนการใช้เวลานานเกินไป ในการหยุดพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน ขอบไปกันเป็นกลุ่มคณะทำให้การให้บริการช่วงพักเที่ยงไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในขณะเดียวกันสถานที่ให้บริการงานทะเบียนปัจจุบันมีความคับแคบ เพราะขาดงบประมาณในการขยายพื้นที่ในการให้บริการและในการให้บริการขาดการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท พบว่า เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ หรือตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ช่วยเหลือกันในกรณีที่งานอีกฝ่ายมีผู้รับบริการมาก และต้องใช้เวลาไม่เกินกว่าที่กำหนดไว้ในพ.ร.บ.อำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของ ก.พ.ร. ในการพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ จะต้องสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป ในขณะเดียวกันรัฐบาลหรือจังหวัดต้องสนับสนุนงบประมาณในการขยายอาคารสถานที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่

Thesis Title : The Effectiveness on Service of Staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province

Researcher : Miss Suree Sri-on

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

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

: Phrakhrusangharak Kiettisak Kittipañño, Dr., B.A., M.A., D.P.A.

Date of Graduation : March 7, 2016

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of the effectiveness on service of staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province, 2) to study the relationship between the personal factors and the effectiveness on the service of the staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province, and 3) to study the problems, obstacles and ways for the development of the effectiveness on the service of the staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province.

This research applied the Mixed Methods Research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample was 307 people served at Registration Office of Manorom District, Chainat 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, and Chi-Square test.

Results of the Research

1. Overall, the level of the effectiveness on the service of the staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province was at the high level ($\bar{X}=3.49$). When considering each aspect, it was found that the management was at the highest level ($\bar{X}=3.77$). Then, the staff was ($\bar{X}=3.56$), the place was ($\bar{X}=3.42$), and the proactive service was ($\bar{X}=3.38$). However, the service process was at the lowest level ($\bar{X}=3.34$).

2. The relationship between the personal factors and the effectiveness on the service of the staff in Registration Office of Amphoeyim Project at Manorom District, Chainat Province found that the gender, age, degree of education,

occupation and income of the people had the relationship to the effectiveness on the service of the staff in Registration Office of Amphoe Yim Project at Manorum District, Chainat Province at 0.01 of statistic significance. Therefore, the hypothesis was accepted.

3. The problems and obstacles of the service of the staff in Registration Office of Amphoe Yim Project at Manorum District, Chainat Province were that the staff dressed inappropriately. The service process took a long time. The staff did not serve the people at noon. Moreover, the service place was narrow because of a lack of the budget. The people did not evaluate the service satisfaction. The ways for the development of the service of the staff in Registration Office of Amphoe Yim Project at Manorum District, Chainat Province was that the staff should dress appropriately and help together. The service process should not took a long time. The Registration Office should provide the staff in the service to the people at noon. Moreover, the government should support the budget in enlarging the service place sufficient to the served people. The people did not evaluate the service satisfaction of Registration Office.