

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอเข้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐๗ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอเข้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอเข้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอเข้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจำนวน ๓๐๗ คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๐๗)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๓	๕๙.๖๑
หญิง	๑๒๔	๔๐.๓๙
รวม	๓๐๗	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๑ ปี	๘๑	๒๖.๓๘
๓๑-๔๐ ปี	๙๐	๒๙.๓๒
๔๑-๕๐ ปี	๘๓	๒๗.๐๔
๕๑-๖๐ ปี	๕๓	๑๗.๒๖
รวม	๓๐๗	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙๑	๒๙.๖๔
มัธยม/ปวช.	๗๒	๒๓.๔๕
ปวส./อนุปริญญาตรี	๘๓	๒๗.๐๔
ปริญญาตรี	๖๑	๑๙.๘๗
รวม	๓๐๗	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๘๒	๒๖.๗๑
เกษตรกร	๑๐๔	๓๓.๘๘
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗๐	๒๒.๘๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๑	๑๖.๖๑
รวม	๓๐๗	๑๐๐
๕. รายได้		
๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า	๙๙	๓๒.๒๕
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๓๔.๒๐
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๗๒	๒๓.๔๕
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๑	๑๐.๑๐
รวม	๓๐๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๑ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๙

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๒ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๔ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปีจำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๖

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๔ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญาตรี จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๔ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๗

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๘ รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๑ และน้อยที่สุดคือมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๐ รองลงมา คือมีรายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕ และน้อยที่สุดมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท คือ ๑) ด้านการบริหารจัดการ ๒) ด้านสถานที่ให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรให้บริการ ๔) ด้านกระบวนการให้บริการ และ ๕) ด้านการให้บริการเชิงรุก

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวม

(n=๓๐๗)

ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านการบริหารจัดการ	๓.๗๗	๐.๕๕๓	มาก
๒. ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๔๒	๑.๐๓๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๘๒	มาก
๔. ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๓๔	๐.๘๐๐	ปานกลาง
๕. ด้านการให้บริการเชิงรุก	๓.๓๘	๐.๔๙๗	ปานกลาง
รวม	๓.๔๙	๐.๕๔๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =๓.๔๙, S.D. = ๐.๕๔๐)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านบุคลากรให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการเชิงรุก อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการบริหารจัดการ

(n=๓๐๗)

ลำดับ	ด้านการบริหารจัดการ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการประชาชน	๓.๙๗	๑.๐๓๘	มาก
๒	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน	๓.๙๒	๐.๘๖๓	มาก
๓	ผู้บริหารมีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๐.๘๑๔	มาก
๔	มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ	๓.๔๒	๐.๘๒๓	มาก
๕	มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่างจริงจัง	๔.๑๓	๐.๘๗๑	มาก
๖	มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ	๓.๓๙	๑.๒๕๒	ปานกลาง
๗	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๓.๑๗	๑.๒๓๒	ปานกลาง
รวม		๓.๗๗	๐.๕๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$ S.D. = ๐.๕๕๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการและมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอรัมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านสถานที่ให้บริการ

(n=๓๐๗)

ลำดับ	ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	๓.๐๙	๑.๔๘๙	ปานกลาง
๒	มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบ	๓.๔๐	๑.๑๖๐	มาก
๓	มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ	๓.๓๗	๑.๓๓๓	ปานกลาง
๔	มีการบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	๓.๔๘	๑.๓๐๔	มาก
๕	มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน	๓.๕๐	๑.๑๔๔	มาก
๖	มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	๓.๖๙	๑.๓๖๒	มาก
๗	มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	๓.๓๘	๑.๐๔๖	ปานกลาง
รวม		๓.๔๒	๑.๐๓๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอรัมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๑.๐๓๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท ด้านบุคลากรให้บริการ

(n=๓๐๗)

ลำดับ	ด้านบุคลากรให้บริการ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม	๒.๙๔	๑.๔๐๗	ปานกลาง
๒	บุคลากรมีการติดหรือแขวนป้ายชื่อ-สกุล ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	๓.๗๑	๐.๙๒๕	มาก
๓	บุคลากรมีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ	๓.๔๓	๑.๑๗๓	มาก
๔	บุคลากรสามารถชี้แจง หรือตอบปัญหาข้อขัดข้อง หรือข้อสงสัยในการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๗๒	๑.๑๘๐	มาก
๕	บุคลากรมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	๓.๗๔	๑.๑๙๕	มาก
๖	บุคลากร มีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๖๐	๑.๐๘๑	มาก
๗	บุคลากรไม่เรียกรับผลประโยชน์อันไม่บังควร นอกเหนือจากที่ระเบียบกฎหมายกำหนด	๓.๗๖	๑.๒๐๒	มาก
รวม		๓.๕๖	๐.๗๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท ด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๖, S.D. = ๐.๗๘๒)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

(n=๓๐๗)

ลำดับ	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๙๖	๐.๙๒๑	มาก
๒	ให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๓.๔๗	๑.๐๔๙	มาก
๓	มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป	๓.๒๑	๑.๐๔๕	ปานกลาง
๔	ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๓๗	๑.๐๔๔	ปานกลาง
๕	ให้บริการถูกต้องรวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	๓.๒๐	๐.๙๓๖	ปานกลาง
๖	ให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	๓.๒๓	๑.๐๗๔	ปานกลาง
๗	มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม	๒.๙๕	๑.๑๘๙	ปานกลาง
รวม		๓.๓๔	๐.๘๐๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๔, S.D. = ๐.๘๐๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการให้บริการเชิงรุก

(n=๓๐๗)

ลำดับ	ด้านการให้บริการเชิงรุก	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในมิติต่างๆ	๓.๓๗	๑.๑๔๓	ปานกลาง
๒	จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการในมิติต่างๆ	๓.๖๒	๐.๙๘๐	มาก
๓	ให้เจ้าหน้าที่จัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอ	๓.๒๖	๑.๑๑๓	ปานกลาง
๔	มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	๓.๑๓	๑.๒๕๓	ปานกลาง
๕	ให้เจ้าหน้าที่จัดการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ	๓.๓๖	๐.๙๖๕	ปานกลาง
๖	จัดให้เจ้าหน้าที่จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปบริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง	๓.๙๔	๐.๘๗๔	มาก
๗	มีการเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยเจ้าหน้าที่จะสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน	๒.๙๗	๐.๙๗๗	ปานกลาง
รวม		๓.๓๘	๐.๔๙๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ด้านการให้บริการเชิงรุก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๓๘, S.D. = ๐.๔๙๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการในมิติต่างๆ และจัดให้เจ้าหน้าที่จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปบริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

สมมติฐานที่ ๑ เพศของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ตารางที่ ๔.๘ ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของประชาชน กับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

(n=๓๐๗)

เพศ	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ			รวม	χ^2	Sig
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ชาย	๑๑	๗๗	๙๕	๑๘๓	๑๓.๑๕๑**	๐.๐๐๑
	(๓.๖)	(๒๕.๑)	(๓๐.๙)	(๕๙.๖)		
หญิง	๐	๓๙	๘๕	๑๒๔		
	(๐.๐)	(๑๒.๗)	(๒๗.๗)	(๔๐.๔)		
รวม	๑๑	๑๑๖	๑๘๐	๓๐๗		
	(๓.๖)	(๓๗.๘)	(๕๘.๖)	(๑๐๐.๐)		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า ๑๓.๑๕๑ โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ ๐.๐๐๑ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ = ๐.๐๑ แสดงให้เห็นว่า เพศของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ อายุของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท

ตารางที่ ๔.๙ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของประชาชน กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท

(n=๓๐๗)

อายุ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	Sig
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ต่ำกว่า ๓๑ ปี	๑๑ (๓.๖)	๒๙ (๙.๔)	๔๑ (๑๓.๔)	๘๑ (๒๖.๔)	๗๕.๘๕๑**	๐.๐๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๐ (๐.๐)	๕๘ (๑๘.๙)	๓๒ (๑๐.๔)	๙๐ (๒๙.๓)		
๔๑-๕๐ ปี	๐ (๐.๐)	๑๘ (๕.๙)	๖๕ (๒๑.๒)	๘๓ (๒๗.๐)		
๕๑-๖๐ ปี	๐ (๐.๐)	๑๑ (๓.๖)	๔๒ (๑๓.๗)	๕๓ (๑๗.๓)		
รวม	๑๑ (๓.๖)	๑๑๖ (๓๗.๘)	๑๘๐ (๕๘.๖)	๓๐๗ (๑๐๐.๐)		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า ๗๕.๘๕๑ โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ ๐.๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ = ๐.๐๑ แสดงให้เห็นว่า อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ การศึกษาของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอรัมย์ จังหวัดชัยนาท

ตารางที่ ๔.๑๐ ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาของประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอรัมย์ จังหวัดชัยนาท

(n=๓๐๗)

การศึกษา	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ			รวม	χ^2	Sig
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ประถมศึกษา	๑๑ (๓.๖)	๔๗ (๑๕.๓)	๓๓ (๑๐.๗)	๙๑ (๒๙.๖)	๔๙.๙๗๗**	๐.๐๐๐
มัธยม/ปวช.	๐ (๐.๐)	๓๑ (๑๐.๑)	๔๑ (๑๓.๕)	๗๒ (๒๓.๕)		
ปวส/อนุปริญญาตรี	๐ (๐.๐)	๒๐ (๖.๕)	๖๓ (๒๐.๕)	๘๓ (๒๗.๐)		
ปริญญาตรี	๐ (๐.๐)	๑๘ (๕.๙)	๔๓ (๑๔.๐)	๖๑ (๑๙.๙)		
รวม	๑๑ (๓.๖)	๑๑๖ (๓๗.๘)	๑๘๐ (๕๘.๖)	๓๐๗ (๑๐๐.๐)		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า ๔๙.๙๗๗ โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ ๐.๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ = ๐.๐๑ แสดงให้เห็นว่า การศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนอรัมย์ จังหวัดชัยนาท จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ อาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยั่งยืนของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ตารางที่ ๔.๑๑ ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยั่งยืนของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท
(n=๓๐๗)

อาชีพ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	Sig
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
รับจ้าง	๑๑ (๓.๖)	๓๘ (๑๒.๔)	๓๓ (๑๐.๗)	๘๒ (๒๖.๗)		
เกษตรกร	๐ (๐.๐)	๔๐ (๑๓.๐)	๖๔ (๒๐.๘)	๑๐๔ (๓๓.๘)		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๐ (๐.๐)	๑๘ (๕.๙)	๕๒ (๑๖.๙)	๗๐ (๒๒.๘)	๔๒.๓๕๖**	๐.๐๐๐
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	๐ (๐.๐)	๒๐ (๖.๕)	๓๑ (๑๐.๑)	๕๑ (๑๖.๖)		
รวม	๑๑ (๓.๖)	๑๑๖ (๓๗.๘)	๑๘๐ (๕๘.๖)	๓๐๗ (๑๐๐.๐)		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า ๔๒.๓๕๖ โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ ๐.๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ = ๐.๐๑ แสดงให้เห็นว่า อาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยั่งยืนของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ รายได้ของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ตารางที่ ๔.๑๒ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของประชาชนกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท

(n=๓๐๗)

รายได้	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			รวม	χ^2	Sig
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
๑๐,๐๐๐ บาท หรือต่ำกว่า	๐ (๐.๐)	๕๘ (๑๘.๙)	๔๑ (๑๓.๔)	๙๙ (๓๒.๒)	๕๓.๐๙๐**	๐.๐๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๑ (๓.๖)	๑๘ (๕.๙)	๗๖ (๒๔.๘)	๑๐๕ (๓๔.๒)		
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๐ (๐.๐)	๒๙ (๙.๔)	๔๓ (๑๔.๐)	๗๒ (๒๓.๕)		
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๐ (๐.๐)	๑๑ (๓.๖)	๒๐ (๖.๕)	๓๑ (๑๐.๑)		
รวม	๑๑ (๓.๖)	๑๑๖ (๓๗.๘)	๑๘๐ (๕๘.๖)	๓๐๗ (๑๐๐.๐)		

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า ๕๓.๐๙๐ โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ ๐.๐๐๐ ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ = ๐.๐๑ แสดงให้เห็นว่า รายได้ของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมนรมย์ จังหวัดชัยนาท จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมของความสัมพันธระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยัมของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ตามสมมติฐานที่ ๑-๕

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	χ^2	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	ประสิทธิผลการให้บริการ	๑๓.๑๕๑**	๐.๐๐๑	✓	-
๒.	อายุ	ประสิทธิผลการให้บริการ	๗๕.๘๕๑**	๐.๐๐๐	✓	-
๓.	การศึกษา	ประสิทธิผลการให้บริการ	๔๙.๙๗๗**	๐.๐๐๐	✓	-
๔.	อาชีพ	ประสิทธิผลการให้บริการ	๔๒.๓๕๖**	๐.๐๐๐	✓	-
๕	รายได้	ประสิทธิผลการให้บริการ	๕๓.๐๙๐**	๐.๐๐๐	✓	-

**มีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยัมของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัม ของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามรายด้าน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๔ - ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๔ ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตาม มาตรฐานอำเภออัมของอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่จะให้บริการในส่วนงานของตนเอง	๑๑
๒	สถานที่ให้บริการงานทะเบียนปัจจุบันมีความคับแคบ	๔๕
๓	ไม่มีงบประมาณในการขยายพื้นที่ในการให้บริการ	๓๓
๔	การให้บริการแต่ละกระบวนการใช้เวลานานเกินไป	๒๑
๕	ขาดการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๘
๖	เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม	๑๓
๗	ในวันทำการปกติ เวลาหยุดพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสลับ สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันชอปปักเป็นกลุ่มคณะทำให้การบริการ ช่วงพักเที่ยงไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑๙

ตารางที่ ๔.๑๕ แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตาม
มาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ลำดับ	แนวทางพัฒนา	จำนวน
๑	ช่วยเหลือกันในกรณีที่งานอีกฝ่ายมีผู้รับบริการมาก	๒๑
๒	ควรขยายพื้นที่การให้บริการโดยรัฐบาลหรือจังหวัดต้องสนับสนุนงบประมาณในการขยายอาคารสถานที่ในการให้บริการ	๔๕
๓	เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องใช้เวลาไม่เกินกว่าที่กำหนดไว้ในพ.ร.บ. อำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของ ก.พ.ร.	๒๒
๔	ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการ	๑๑
๕	เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยมหรือตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	๒๑
๖	ในวันทำการปกติ เจ้าหน้าที่ ที่ไปพักรับประทานอาหารกลางวัน จะต้องสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป	๑๑

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนัก
ทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอโมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

การสัมภาษณ์นี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์
ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอ
โมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท คือ การให้บริการด้านการบริหารจัดการ การให้บริการด้านการบริหาร
จัดการ การให้บริการด้านบุคลากรให้บริการ การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และการ
ให้บริการด้านการให้บริการเชิงรุก ควรเป็นอย่างไร ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key
Informants) จำนวน ๘ ท่าน

๑. การให้บริการด้านการบริหารจัดการ

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากร
ดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้าน
งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้าง
แรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน^๑ และผู้บริหารมีการ
มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลด
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้

^๑สัมภาษณ์ นายเจตศักดิ์ นิลอุบล, นายอำเภอโมโนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ^๒ มีการประชุมระหว่างผู้บริหารของอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ/หัวหน้า ส่วนราชการประจำอำเภอ) และภาคีที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบนโยบายอย่างชัดเจนหรือรับทราบผลการปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์ปัญหา/เสนอแนะแนวทางดำเนินงานด้านการบริการของอำเภอเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง^๓ ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีการทบทวนแผน ปีละ ๑ ครั้ง^๔ ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลเขียนเป็น รายงานการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปเป็นส่วนหนึ่ง ในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ และรักษามาตรฐานการให้บริการอำเภอ โดยอาจจะเลือกดำเนินการจากกิจกรรมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายกิจกรรม มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ (ที่ว่าการอำเภอ) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประมวลผลและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เดือนละ ๑ ครั้ง และมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ^๕ นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อประเด็นต่างๆ ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง^๖ และมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้อำเภอ ทราบระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอที่ชัดเจน^๗

จากการวิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ

^๒สัมภาษณ์ นางวัชร นวลละออง, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภอมนอรัมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๓สัมภาษณ์ นางสาวประพร นาคบุญ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๔สัมภาษณ์ นางสาวสิริศรี โพธิ์เจริญ, เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๕สัมภาษณ์ นางมลวิภา บุญมาก, พัฒนาการอำเภอมนอรัมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๖สัมภาษณ์ นายเสา พุทธิโกสัย, กำนันตำบลอุ่มตะเภา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๗สัมภาษณ์ นายอิน ไม้ตะเภา, กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๘สัมภาษณ์ นายมานะ จันผ่อง, กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

๒. การให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ

ที่ว่าการอำเภอมีป้ายแสดงชื่อหน่วยงานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ตัวอักษรสมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ที่ว่าการอำเภอซึ่งถือเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการในพื้นที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความสง่างาม และทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ^๙ การจราจรภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภอมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ^{๑๐} สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะดวก และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ^{๑๑} มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักผ่อน โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ^{๑๒} อาคารที่ว่าการอำเภอมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความสะดวก และความประทับใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆและมีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการป้องกันภัย หรือเหตุร้ายภายในอาคาร ให้มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ^{๑๓} มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เป็นสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยติดตั้งอยู่บริเวณที่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและมองเห็นได้ง่าย ไม่เกะกะหรือกีดขวางทางเดิน ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดต่อบริการของอำเภอ และทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อราชการ เกิดความประทับใจและความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๑๔} มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๑๕} มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกในการ ติดต่อกับประชาชน ที่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอได้รับความสะดวกในการรับบริการ เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๑๖}

^๙ สัมภาษณ์ นายเจตศักดิ์ นิลอุบล, นายอำเภอมนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางวัชร นวลละออง, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภอมนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางสาวประพร นาคบุญ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๒} สัมภาษณ์ นางสาวสิริศรีคม โพธิ์เจริญ, เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางมลวิภา บุญมาก, พัฒนาการอำเภอมนรมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายเสา พุทธิโกสัย, กำนันตำบลอุ้มทะเกา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายยีน ไม้ตะเกา, กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายมานะ จันผ่อง, กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ทางอำเภอมีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ บำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอมีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากลมีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้ามีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการมีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอมีการจัดระบบการทำความสะอาดและดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ

๓. การให้บริการด้านบุคลากรให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการของอำเภอ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน รวมถึงกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แสดงออกถึงความเต็มใจให้บริการ และสร้างความอบอุ่นใจ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาของประชาชน^{๑๗} อีกทั้งต้องแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีความสง่างาม เหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งจะทำให้เกิดการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน^{๑๘} และต้องมีการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ^{๑๙} มีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๒๐} สามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการบริการ^{๒๑} มีการนำคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ โดยปฏิบัติงานด้วยโปร่งใส เป็นไปตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด มีความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ^{๒๒} ต้องพัฒนาตนเองทั้งด้านทักษะ ความเชี่ยวชาญ และจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ^{๒๓} ในขณะเดียวกันมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความเหมาะสม^{๒๔}

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายเจตศักดิ์ นิลอุบล, นายอำเภอโนนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางวัชร นวลละออง, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภอโนนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๙} สัมภาษณ์ นางสาวประพร นาคบุญ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางสาวสิริรัศมี โพธิ์เจริญ, เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางมลวิภา บุญมาก, พัฒนาการอำเภอโนนรมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายเสา พุทธิโกสัย, กำนันตำบลอุ่มตะเภา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายยีน ไม้ตะเภา, กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๔} สัมภาษณ์ นายมานะ จันทอง, กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

จากการวิจัยสรุปได้ว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียม มีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดบุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ในขณะเดียวกันก็มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๔. การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ (Service Link : SL) ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๑ (๒) ที่กำหนดให้อำเภอมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐ ในลักษณะศูนย์บริการร่วม ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก หน่วยงานของรัฐ^{๒๕} มีระยะเวลาการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในแต่ละกระบวนการเป็นไปตาม มาตรฐานที่กรมการปกครองกำหนด จำนวน ๘ งานบริการ ซึ่งจะทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และ โปร่งใส และมีระยะเวลาแล้วเสร็จอย่างชัดเจน โดยมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการเสร็จติดตั้งในจุดที่ ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ^{๒๖} มีการให้บริการด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม มีการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ ระเบียบกฎหมายกำหนด และมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเห็นได้ อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและไม่เกิดข้อสงสัยหรือคลางแคลงใจ^{๒๗} มีการ จัดระบบคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม ทำให้ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอ รวมทั้งทำให้ทราบถึงจำนวนสถิติ การให้บริการในแต่ละวันอย่างถูกต้อง และเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตมิชอบ^{๒๘} มี ช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน ซึ่งจะทำให้รับรู้รับทราบถึงความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง^{๒๙} มีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอให้มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน^{๓๐} มีการนำ นวัตกรรมการให้บริการประชาชนมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมก่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน^{๓๑} มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันที โดยไม่ต้อง ส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง^{๓๒}

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายเจตศักดิ์ นิลอุบล, นายอำเภอโมโนมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางวัชร นวลละออง, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภอโมโนมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางสาวประพร นาคบุญ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางสาวสิริรัศมี โพธิ์เจริญ, เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๙} สัมภาษณ์ นางมลวิภา บุญมาก, พัฒนาการอำเภอโมโนมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายเสา พุทธิโกศัย, กำนันตำบลอุทะเถา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายยีน ไม้ตะเภา, กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๒} สัมภาษณ์ นายมานะ จันผ่อง, กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

จากการวิจัยสรุปได้ว่า การระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม มีการจัดช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอมีการจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการของอำเภอ คัดค้านนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์

๕. การให้บริการด้านการให้บริการเชิงรุก

การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการติดต่อราชการให้แก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีแก่อำเภอ^{๓๓} มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่างๆ อาทิ การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน^{๓๔} มีการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra - Hour) อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีเวลามาติดต่อราชการได้รับความสะดวก และมีทางเลือกในการขอรับบริการในช่วงเวลาต่างๆ มากขึ้น^{๓๕} มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น^{๓๖} มีการเปิดให้บริการช่วงเช้ามืดก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลาทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น^{๓๗} มีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่นๆ^{๓๘} มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง^{๓๙} มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ^{๔๐}

จากการวิจัยสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน เช่น การจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเป็นต้น และมีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ เช่น จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ จัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน

^{๓๓} สัมภาษณ์ นายเจตศักดิ์ นิลอุบล, นายอำเภออมโนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๔} สัมภาษณ์ นางวัชร นวลละออง, ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภออมโนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๕} สัมภาษณ์ นางสาวประพร นาคบุญ, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๖} สัมภาษณ์ นางสาวสิริศรี โพธิ์เจริญ, เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๗} สัมภาษณ์ นางมลวิภา บุญมาก, พัฒนาการอำเภออมโนรมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๓๘} สัมภาษณ์ นายเสา พุทธิโกศัย, กำนันตำบลอุ้มทะไผ่, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

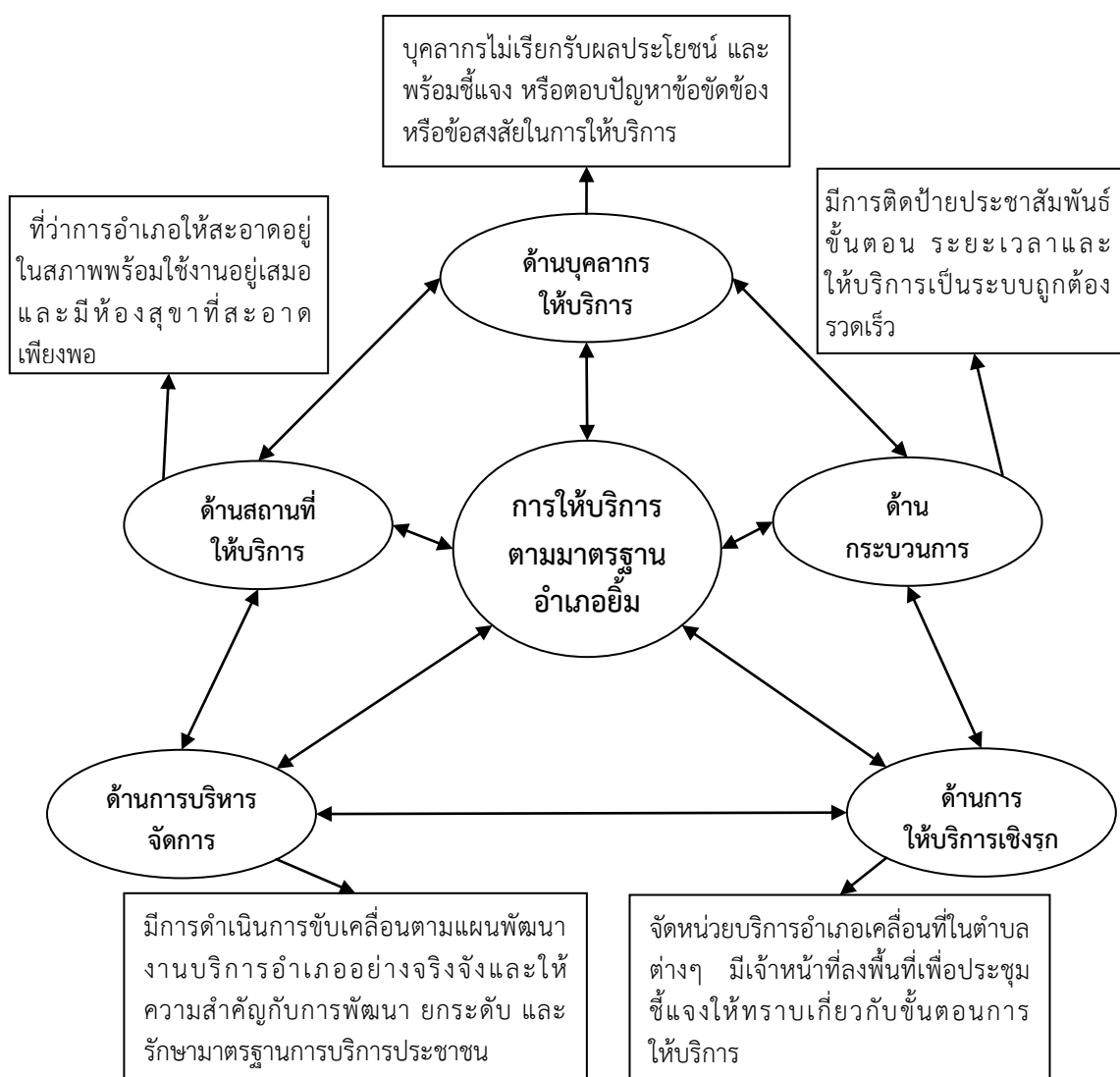
^{๓๙} สัมภาษณ์ นายยีน ไม้ตะเภา, กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๔๐} สัมภาษณ์ นายมานะ จันผ่อง, กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

เป็นต้น ตลอดจนต้องขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น การเปิดให้บริการช่วงเช้าก่อนเวลาทำการ การเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ เป็นต้น

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดชัยนาท สามารถสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

กรมการปกครองมีการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ดียิ่งขึ้นในทุกอำเภอทั่วประเทศ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม และถ่วงน้ำหนักเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ เรียกว่า “เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม” ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็น

ด้านการบริหารจัดการ คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การสนับสนุนทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านสถานที่ให้บริการ คือ ทางอำเภอได้ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ และบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม เช่น แผนที่เขตการปกครอง สภาพภูมิศาสตร์ เขตการปกครอง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งคำขวัญ วิสัยทัศน์ของอำเภอ เป็นต้น อีกทั้งมีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้า มีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ จัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียม แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการ มีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งบุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

ด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด การเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบ

กฎหมายกำหนด มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม และมีช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน การจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม การจัดทำฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนางานบริการ การคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์

ด้านการให้บริการเชิงรุก คือ ทางอำเภอมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่างๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอและจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ คือ หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง และขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยการเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน

เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน