

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนมาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอมโนรมย์ จำนวน ๓๐๗ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ คน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๑ ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๒ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาจำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๔ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๘ และส่วนใหญ่มียาได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๐

๕.๑.๒ ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๔๙$, $S.D.=๐.๕๔๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ S.D.=0.553)

๒. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D.=1.030)

๓. ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D.=0.782)

๔. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.=0.800)

๕. ด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$, S.D.=0.497)

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ พบว่า เพศของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ พบว่า การศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ พบว่า อาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ พบว่า รายได้ของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริม

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่จะให้บริการในส่วนงานของตนเอง
๒. สถานที่ให้บริการงานทะเบียนปัจจุบันมีความคับแคบ
๓. ไม่มีงบประมาณในการขยายพื้นที่ในการให้บริการ
๔. การให้บริการแต่ละกระบวนการใช้เวลานานเกินไป
๕. ขาดการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๖. เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยม
๗. ในวันทำการปกติ เวลาหยุดพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันชงไปกันเป็นกลุ่มคณะ
๘. ให้การบริการช่วงพักเที่ยงไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ

แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ดังนี้

๑. ช่วยเหลือกันในกรณีทำงานอีกฝ่ายมีผู้รับบริการมาก
๒. ควรขยายพื้นที่การให้บริการโดยรัฐบาลหรือจังหวัดต้องสนับสนุนงบประมาณในการขยายอาคารสถานที่ในการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องใช้เวลาไม่เกินกว่าที่กำหนดไว้ในพ.ร.บ. อำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของ ก.พ.ร.
๔. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการ
๕. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียมนิยมหรือตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
๖. ในวันทำการปกติ เจ้าหน้าที่ ที่ไปพักรับประทานอาหารกลางวันจะต้องสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอโมรเมย์ จังหวัดชัยนาท มี ๕ ด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอโมรเมย์ จังหวัดชัยนาท

ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอโมรเมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๔๙$, $S.D.=๐.๕๔๐$) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศาล เกินมะเริง ได้ทำการศึกษา เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในการให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการเพิ่มเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ และ เพิ่มการบริการในวันเสาร์ เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งไว้ให้เพียงพอกับการมาติดต่อบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพและการให้บริการ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการ

^๑พิศาล เกินมะเริง, “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๔.

กำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ ^๒น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จันเพ็ญ อินตะปวง** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือ ความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตรงจากการขอรับบริการซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่^๓ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาติรี ปันติ** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้ บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่ที่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึก พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่มายื่น คำร้องขอบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบ กฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการ ให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียม เอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและ ความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะ ประชาชนจะได้พอใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็น สัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่ง ในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็น ธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว จากผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการ ประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งาน ทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุดโดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คน ละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตราค่าจ้าง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียน เป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูลสำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียน

^๒ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

^๓จันเพ็ญ อินตะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้า แบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

อำเภอสนทราย พบว่าปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่^๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$ S.D. = ๐.๕๕๓) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศาล เกินมะเร็ง ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในการให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการเพิ่มเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอควรจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ และ เพิ่มการบริการในวันเสาร์ เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งไว้ให้เพียงพอกับการมาติดต่อบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ประสิทธิภาพและการให้บริการ^๕ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการทำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความ

^๔ชาตรี ปันติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖.

^๕พิศาล เกินมะเร็ง, “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๔.

กระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ ^๖

๒. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, $S.D. = 0.030$) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จันทิพย์ อินตะปวง** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่^๗ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาตรี ปันติ** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่พอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการที่ยื่นคำร้องขอบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว จากผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุดโดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตราค่าจ้าง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการงานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูลสำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย พบว่าปัญหาที่ได้รับ

^๖ ัญญาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

^๗ จันทิพย์ อินตะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

ความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจเป็น ปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่^๔

๓. ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอใหม่ของอำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$, $S.D. = ๐.๗๘๒$) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศาล เกินมะเร็ง ได้ทำการศึกษา เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อการ ดำเนินงานในการให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการเพิ่มเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ และ เพิ่มการ บริการในวันเสาร์ เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งไว้ให้เพียงพอกับการมาติดต่อบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ประสิทธิภาพและการให้บริการ^๕ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผล การศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความ ต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการ งาน ทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการ เขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการทำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชน ด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความ

^๔ชาตรี ปันติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖.

^๕พิศาล เกินมะเร็ง, “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๔.

กระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ^{๑๐}

๔. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองโนนบุรี จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๔$, $S.D. = ๐.๘๐๐$) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จันเพ็ญ อินตะปวง** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตรงจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เสนอ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่^{๑๑} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาตรี ปินดี** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่พอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่มายื่นคำร้องขอบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว จากผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุดโดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตราค่าจ้าง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูลสำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย

^{๑๐} ยุกาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

^{๑๑} จันเพ็ญ อินตะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

พบว่าปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่^{๑๒}

๕. ด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๓๘$, $S.D. = ๐.๔๙๗$) น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศาล เกินมะเริง ได้ทำการศึกษา เรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในการให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการเพิ่มเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอควรจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ และ เพิ่มการบริการในวันเสาร์ เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งไว้ให้เพียงพอกับการมาติดต่อบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพและการให้บริการ^{๑๓} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการทำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความ

^{๑๒}ชาตรี ปันติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๖.

^{๑๓}พิศาล เกินมะเริง, “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๔.

กระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ^{๑๔}

๕.๒.๒ การวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน สำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน
อำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง
สามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ พบว่า เพศของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ
ปราณี อินทวงศ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี
อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบาง
กะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่า
คะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผล
การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วน
บุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่
ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบ
ความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยใน
พื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและราย
ด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๑๕} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**วนิษา สุรทัตโชติ** ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของ
ประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทักษะคติของ
ประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มคือ ด้านความรู้สึกรักของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และ

^{๑๔}ยูภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น),
๒๕๕๑.

^{๑๕}ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัด
ปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

ด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี^{๑๖}

สมมติฐานที่ ๒ อายุของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อุดมพร สุนธญา** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม^{๑๗} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิษา สุรทัตโชค** ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี^{๑๘}

สมมติฐานที่ ๓ พบว่า การศึกษาของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปราณี อินทวงศ์** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอมโนรมย์ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอมโนรมย์ จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นราย

^{๑๖}วนิษา สุรทัตโชค, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดปทุมธานี”, การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเชีย), ๒๕๔๘.

^{๑๗}อุดมพร สุนธญา, “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๗.

^{๑๘}วนิษา สุรทัตโชค, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดปทุมธานี”.

ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๑๙} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิษา สุรทัตโชติ** ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี^{๒๐}

สมมติฐานที่ ๔ พบว่า อาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอดมมาตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอดมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อุดมพร สุนธธายา** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม^{๒๑} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิษา สุรทัตโชติ** ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ เพศ

^{๑๙}ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^{๒๐}วนิษา สุรทัตโชติ, “ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี”, **การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีส เทิร์น เอเชีย), ๒๕๔๘.

^{๒๑}อุดมพร สุนธธายา, “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๗.

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี^{๒๒}

สมมติฐานที่ ๕ พบว่า รายได้ของประชาชนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปราณี อินทวงศ์** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๒๓} น่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิษา สุรทัตโชค** ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี^{๒๔}

^{๒๒}วนิษา สุรทัตโชค, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีส เทิร์น เอเชีย), ๒๕๔๘.

^{๒๓}ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

^{๒๔}วนิษา สุรทัตโชค, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ควรปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน รวมทั้งการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่นั่งพักรออย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

๒. ควรพัฒนาระบบงาน การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra – Hour Services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ การจัดทำตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) การจัดให้มีบริการเสริมต่างๆ อาทิ ร้านกาแฟ ร้านขายสินค้า OTOP นวดเพื่อสุขภาพ บริการเสริมสวย ฯลฯ การให้บริการนอกสถานที่ (Off – House Service) อาทิ อำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) หน่วยบริการอำเภอเฉลิมพระเกียรติในห้างสรรพสินค้า และรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งรูปแบบการบริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม (Service Link)

๓. ควรพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การณรงคกิจกรรม อำเภอขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ

๔. ควรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ อาทิ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ในทุกสำนักทะเบียนใดก็ได้ การจัดทำบัตรประชาชนจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) การจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอขึ้น (Amphoe Government Outlet) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual Service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service)

๕. ควรประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิ การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ณ ห้างสรรพสินค้า และรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link)

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของอำเภอต้องให้ความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของ (Ownership) ร่วมกันในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม อย่างจริงจัง

๒. การสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกระแสร่วมมือกันทั่วทั้งอำเภอ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมิน

๓. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยบูรณาการ หรือต่อยอดจากการดำเนินงานด้านบริการที่อำเภอดำเนินการอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

๔. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้มให้มีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานฯ ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ

๕. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) ในระหว่างเครือข่ายการทำงาน โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม คิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนเพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาการดำเนินการพัฒนา การยกระดับ และการรักษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอมโนรมย์เหมือนกัน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ

๒. ควรศึกษาเปรียบเทียบบรรทัดฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

๓. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต