

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๗ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจำนวน ๓๗๗ คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๗๗)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖๖	๔๔.๐๓
หญิง	๒๑๑	๕๕.๙๗
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๘ – ๓๑ ปี	๓๘	๑๐.๐๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๐๘	๒๘.๖๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๔๐	๓๗.๑๔
๕๑ ปีขึ้นไป	๙๑	๒๔.๑๔
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐๕	๒๗.๘๕
มัธยมศึกษา	๑๑๕	๓๐.๕๐
ปริญญาตรี	๙๘	๒๕.๙๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๙	๑๕.๖๕
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๘๐	๒๑.๒๒
เกษตรกร	๑๒๓	๓๒.๖๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๓	๒๗.๓๒
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๑	๑๘.๘๓
รวม	๓๗๗	๑๐๐
๕. รายได้		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๘๗	๒๓.๐๘
๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕๙	๔๒.๑๘
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๙๕	๒๕.๒๐
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๖	๙.๕๕
รวม	๓๗๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๗ รองลงมาเป็นชาย จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๓

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๕ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง ๑๘ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๘

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๕ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๓ รองลงมาคือ มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๒ และที่น้อยที่สุดมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๓

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๘ รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๐ และที่น้อยที่สุดมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๕

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการบริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ด้านประชาสัมพันธ์ ๔) ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการบริการ	๓.๖๔	๐.๕๕๓	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๒๗	๐.๘๑๐	ปานกลาง
๓. ด้านประชาสัมพันธ์	๓.๒๔	๐.๘๖๓	ปานกลาง
๔. ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	๓.๒๕	๐.๗๘๒	ปานกลาง
รวม	๓.๓๕	๐.๕๗๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =๓.๓๕, S.D. = ๐.๕๗๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์
ด้านกระบวนการบริการ

(n=๓๗๗)

ลำดับ	ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๑.๑๓๗	มาก
๒	แจ้งขั้นตอนเอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ชาวบ้านจัดเตรียมได้ถูกต้อง	๓.๗๖	๐.๙๘๕	มาก
๓	กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง	๓.๗๑	๑.๑๑๙	มาก
๔	มีระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม	๓.๖๘	๐.๙๘๓	มาก
๕	การบริการมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	๓.๘๗	๑.๐๘๑	มาก
๖	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป	๓.๕๖	๑.๒๓๗	มาก
๗	อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย	๓.๕๓	๑.๒๙๘	มาก
๘	การให้บริการถูกต้องรวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	๓.๔๖	๑.๒๐๕	มาก
๙	มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี	๓.๔๔	๑.๒๖๙	มาก
๑๐	มีระบบการบริหารที่เป็นขั้นตอน	๓.๕๓	๑.๑๕๕	มาก
รวม		๓.๖๔	๐.๕๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๔, S.D. = ๐.๕๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(n=๓๗๗)

ลำดับ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว	๓.๓๓	๑.๐๕๔	ปานกลาง
๒	สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานเอกสารที่ต้องใช้ได้เป็นอย่างดี	๓.๔๔	๑.๑๐๗	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย กับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน	๓.๒๙	๑.๑๐๕	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร มีความเสมอภาคในการให้บริการ	๓.๒๐	๑.๑๕๒	ปานกลาง
๕	เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ตอบแทนการให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการ	๓.๒๙	๑.๑๐๑	ปานกลาง
๖	มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้	๓.๐๘	๑.๑๖๓	ปานกลาง
๗	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน	๓.๒๓	๑.๒๒๘	ปานกลาง
๘	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้รอนาน	๓.๓๓	๑.๑๕๗	ปานกลาง
๙	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ	๓.๒๙	๑.๑๕๗	ปานกลาง
๑๐	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๓.๒๗	๑.๑๕๐	ปานกลาง
รวม		๓.๒๗	๐.๘๖๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = ๓.๒๗, S.D. = ๐.๘๖๓) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานเอกสารที่ต้องใช้ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์
ด้านประชาสัมพันธ์

(n=๓๗๗)

ลำดับ	ด้านประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในมิติต่างๆ	๓.๒๕	๑.๑๒๐	ปานกลาง
๒	เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการในมิติต่างๆ	๓.๒๖	๑.๐๘๘	ปานกลาง
๓	เจ้าหน้าที่มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอ	๓.๒๕	๑.๑๒๑	ปานกลาง
๔	เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ	๓.๒๔	๑.๑๒๙	ปานกลาง
๕	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๒๙	๑.๑๐๙	ปานกลาง
๖	มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลหลักฐานเอกสาร ทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว	๓.๒๔	๑.๑๔๓	ปานกลาง
๗	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ	๓.๒๔	๑.๑๗๗	ปานกลาง
๘	มีการจัดทำผังของสถานที่บริการ และเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ	๓.๒๐	๑.๒๐๕	ปานกลาง
๙	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนรับรู้	๓.๒๓	๑.๒๐๙	ปานกลาง
๑๐	เทศบาลจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่	๓.๑๙	๑.๑๖๘	ปานกลาง
รวม		๓.๒๔	๐.๗๘๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = ๓.๒๔, S.D. = ๐.๗๘๒) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

(n=๓๗๗)

ลำดับ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๓.๒๗	๑.๑๓๓	ปานกลาง
๒	บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	๓.๓๔	๑.๐๘๓	ปานกลาง
๓	มีการจัดบริการเครื่องปรับอากาศ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการ	๓.๔๒	๑.๐๕๒	มาก
๔	มีห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๓.๓๕	๑.๐๘๘	ปานกลาง
๕	มีเครื่องมือ – ระบบคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ	๓.๑๘	๑.๑๓๖	ปานกลาง
๖	มีอุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย	๓.๑๑	๑.๑๗๗	ปานกลาง
๗	มีเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง	๓.๑๘	๑.๑๓๗	ปานกลาง
๘	มีความสะอาด เรียบร้อย บริเวณในสำนักงาน	๓.๑๖	๑.๐๘๖	ปานกลาง
๙	เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ	๓.๒๓	๑.๑๓๗	ปานกลาง
๑๐	เทศบาลให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่	๓.๒๔	๑.๑๗๖	ปานกลาง
รวม		๓.๒๕	๐.๗๘๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ($\bar{X}$ = ๓.๒๕, S.D. = ๐.๗๘๒) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดบริการเครื่องปรับอากาศ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๖๖ คน)		หญิง (๒๑๑ คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านกระบวนการบริการ	๓.๖๑	๐.๕๗๗	๓.๖๖	๐.๕๔๒	๑.๑๐๙	๐.๒๖๘
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๓๑	๐.๗๗๙	๓.๒๕	๐.๘๓๕	๐.๗๔๗	๐.๔๕๖
ด้านประชาสัมพันธ์	๓.๒๗	๐.๘๔๙	๓.๒๒	๐.๘๗๕	๐.๖๐๗	๐.๕๔๔
ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	๓.๓๐	๐.๗๖๑	๓.๒๑	๐.๗๙๘	๑.๑๕๑	๐.๒๕๐
รวม	๓.๓๗	๐.๕๖๘	๓.๓๓	๐.๕๗๓	๐.๖๕๔	๐.๕๑๔

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๕๑๔) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ **จำแนกตามอายุ**
(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๔๙	๓	๐.๑๕๐	๐.๔๗๙	๐.๖๙๗
	ภายในกลุ่ม	๑๑๖.๕๐๘	๓๗๓	๐.๓๑๒		
	รวม	๑๑๖.๙๕๗	๓๗๖			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๕๕	๓	๐.๔๑๘	๐.๖๓๖	๐.๕๙๒
	ภายในกลุ่ม	๒๔๕.๔๗๓	๓๗๓	๐.๖๕๘		
	รวม	๒๔๖.๗๒๘	๓๗๖			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	๖.๓๒๒	๓	๒.๑๐๗	๒.๘๗๕*	๐.๐๓๖
	ภายในกลุ่ม	๒๗๓.๔๔๓	๓๗๓	๐.๗๓๓		
	รวม	๒๗๙.๗๖๕	๓๗๖			
ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๗๑	๓	๐.๓๕๗	๐.๕๕๑	๐.๖๒๘
	ภายในกลุ่ม	๒๒๘.๙๗๐	๓๗๓	๐.๖๑๔		
	รวม	๒๓๐.๐๔๑	๓๗๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๓๘	๓	๐.๔๑๓	๑.๒๗๒	๐.๒๘๔
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๐๒๘	๓๗๓	๐.๓๒๔		
	รวม	๑๒๒.๒๖๖	๓๗๖			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๒๘๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกัน จึงเปรียบเทียบความแตกต่างกันรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัด นครสวรรค์จำแนกตามอายุ ด้านประชาสัมพันธ์

(n=๓๗๗)

อายุ	$\bar{X}$	อาชีพ			
		๑๘-๓๐ ปี	๓๐-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
		๓.๒๖	๓.๐๗	๓.๒๕	๓.๔๓
๑๘-๓๐ ปี	๓.๒๖	-	๐.๑๙	๐.๑	-๐.๑๗
๓๐-๔๐ ปี	๓.๐๗	-	-	-๐.๑๘	-๐.๓๖*
๔๑-๕๐ ปี	๓.๒๕	-	-	-	-๐.๑๘
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๔๓	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๑๘-๓๐ ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านประชาสัมพันธ์ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามการศึกษา

(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๐๔	๓	๐.๑๓๕	๐.๔๓๑	๐.๗๓๑
	ภายในกลุ่ม	๑๑๖.๕๕๒	๓๗๓	๐.๓๑๒		
	รวม	๑๑๖.๙๕๗	๓๗๖			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๙๖	๓	๐.๐๖๕	๐.๐๙๙	๐.๙๖๑
	ภายในกลุ่ม	๒๔๖.๕๓๒	๓๗๓	๐.๖๖๑		
	รวม	๒๔๖.๗๒๘	๓๗๖			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๓๔	๓	๐.๕๔๕	๐.๗๓๐	๐.๕๓๔
	ภายในกลุ่ม	๒๗๘.๑๓๑	๓๗๓	๐.๗๔๖		
	รวม	๒๗๙.๗๖๕	๓๗๖			
ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๐๘	๓	๐.๐๖๙	๐.๑๑๒	๐.๙๕๓
	ภายในกลุ่ม	๒๒๙.๘๓๓	๓๗๓	๐.๖๑๖		
	รวม	๒๓๐.๐๔๑	๓๗๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๕๔	๓	๐.๐๕๑	๐.๑๕๗	๐.๙๒๕
	ภายในกลุ่ม	๑๒๒.๑๑๒	๓๗๓	๐.๓๒๗		
	รวม	๑๒๒.๒๖๖	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๙๒๕) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามอาชีพ

(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๑๐	๓	๐.๔๓๗	๑.๔๐๙	๐.๒๔๐
	ภายในกลุ่ม	๑๑๕.๖๔๖	๓๗๓	๐.๓๑๐		
	รวม	๑๑๖.๙๕๗	๓๗๖			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๓๑	๓	๐.๒๔๔	๐.๓๗๐	๐.๗๗๕
	ภายในกลุ่ม	๒๔๕.๙๙๗	๓๗๓	๐.๖๖๐		
	รวม	๒๔๖.๗๒๘	๓๗๖			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๖๘	๓	๐.๕๘๙	๐.๗๙๑	๐.๕๐๐
	ภายในกลุ่ม	๒๗๗.๙๙๗	๓๗๓	๐.๗๔๕		
	รวม	๒๗๙.๗๖๕	๓๗๖			
ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗๖	๓	๐.๐๙๒	๐.๑๔๙	๐.๙๓๐
	ภายในกลุ่ม	๒๒๙.๗๖๕	๓๗๓	๐.๖๑๖		
	รวม	๒๓๐.๐๔๑	๓๗๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๕๘	๓	๐.๑๕๓	๐.๔๖๘	๐.๗๐๕
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๘๐๘	๓๗๓	๐.๓๒๗		
	รวม	๑๒๒.๒๖๖	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๗๐๕) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามรายได้

(n=๓๗๗)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๖๗	๓	๐.๐๒๒	๐.๐๗๑	๐.๙๗๖
	ภายในกลุ่ม	๑๑๖.๘๙๐	๓๗๓	๐.๓๑๓		
	รวม	๑๑๖.๙๕๗	๓๗๖			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๗๘	๓	๐.๖๒๖	๐.๙๕๓	๐.๔๑๕
	ภายในกลุ่ม	๒๔๔.๘๕๑	๓๗๓	๐.๖๕๖		
	รวม	๒๔๖.๗๒๙	๓๗๖			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๘๕	๓	๐.๓๒๘	๐.๔๓๙	๐.๗๒๕
	ภายในกลุ่ม	๒๗๘.๗๘๐	๓๗๓	๐.๗๔๗		
	รวม	๒๗๙.๗๖๕	๓๗๖			
ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๐๗	๓	๐.๒๖๙	๐.๔๓๘	๐.๗๒๖
	ภายในกลุ่ม	๒๒๙.๒๓๓	๓๗๓	๐.๖๑๕		
	รวม	๒๓๐.๐๔๑	๓๗๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๘๑	๓	๐.๑๙๔	๐.๕๙๔	๐.๖๑๙
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๖๘๕	๓๗๓	๐.๓๒๖		
	รวม	๑๒๒.๒๖๖	๓๗๖			

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๖๑๙) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษายอมรับ ปฏิเสธ	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	คุณภาพการให้บริการ	๐.๖๕๔	-	๐.๕๑๔	-	✓
๒.	อายุ	คุณภาพการให้บริการ	-	๑.๒๗๒	๐.๒๘๔	-	✓
๓.	ระดับการศึกษา	คุณภาพการให้บริการ	-	๐.๑๕๗	๐.๙๒๕	-	✓
๔.	อาชีพ	คุณภาพการให้บริการ	-	๐.๔๖๘	๐.๗๐๕	-	✓
๕	รายได้	คุณภาพการให้บริการ	-	๐.๕๙๔	๐.๖๑๙	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๓ ผลการทดสอบของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ ๔.๑๔ ปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

ลำดับ	ปัญหา	จำนวน
๑.	เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่	๒๓
๒.	เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเพื่อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ	๓๓
๓.	เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่	๓๔
๔.	ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ	๒๔
๕.	เจ้าหน้าที่ขาดความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่	๓๒
๖	ทางเทศบาลยังขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรทำให้ประชาชนไม่ค่อยรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล	๑๔

ตารางที่ ๔.๑๕ แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว
ประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

ลำดับ	แนวทางพัฒนา	จำนวน
๑.	เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓
๒.	เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๓๓
๓.	เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่	๓๔
๔.	เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น	๒๔
๕.	เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	๓๒
๖	ทางเทศบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของทางเทศบาลอย่างต่อเนื่อง	๑๔

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ คือ ๑) ในด้านกระบวนการบริการ ๒) ในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๓) ในด้านประชาสัมพันธ์ ๔) ในด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ และ ๕) การประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาล มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ ท่าน

๑. ด้านกระบวนการบริการ

การให้บริการเทศบาลดีอยู่แล้ว เพราะติดต่อเจ้าหน้าที่ง่าย รอไม่นาน เรียกหลักฐานไม่มาก การติดต่อเวลาไปใช้บริการมีเครื่องมือทันสมัย^๑ ผู้มารับบริการเข้าใจปฏิบัติงานง่าย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว เป็นกันเอง อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกรวดเร็ว^๒ ควรมีการแจ้งขั้นตอนในการใช้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เอกสารที่ใช้ไม่มากเกินไป มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน^๓ ในขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการ ควรทำให้ผู้รับบริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรมาบ้างในการทำบัตร มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในแต่ละขั้นตอน การให้บริการรวดเร็วไม่หยุดชะงัก^๔ การให้บริการยังเป็นกันเองกับประชาชน ชี้แจงเรื่องต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจอย่างละเอียด^๕ เจ้าหน้าที่เน้นการให้บริการกับประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว เป็นกันเองและให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง^๖ และคุณภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรฯ การต้อนรับด้วยความอบอุ่น และเป็นกันเอง ดำเนินการด้วยความรวดเร็วให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๗

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ระบบการให้บริการของเทศบาลเพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่คาดหวัง กระบวนการจัดการระบบการบริการจะเริ่มต้นจากการนำเอา”ปัจจัยนำเข้า” inputs หรือการกำหนดเป้าหมายการจัดการและทรัพยากรต่าง ๆ เข้าสู่ “กระบวนการจัดการ” process ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัด

^๑สัมภาษณ์, นายสุกิจ จิตมทวงศ์, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๒สัมภาษณ์, นายสมชาย อึ้งวงศ์, ผู้จัดการโรงเรียนพาณิชย์สงเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๓สัมภาษณ์, นายชัยวัน บุญอ่อน, ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๔สัมภาษณ์, นางสาวสิริรัตน์ ผลเจริญ, พนักงานบำนาญธนาคารออมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๕สัมภาษณ์, นางสาววดี เจริญอารมณ์, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๖สัมภาษณ์, นายสุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^๗สัมภาษณ์, นางสม ปิ่นสุวรรณ, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

ระบบงาน การจัดบุคลากร การสั่งการ และการควบคุม จนกระทั่งได้ “ปัจจัยนำออก” outputs หรือ ผลของการดำเนินงานในรูปแบบของการให้บริการประชาชน และมีการพิจารณาแนวทางการปรับปรุง แก้ไขหรือ พัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการระบบการบริการประชาชนต่อไป

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองชุมแสง มีความรู้ให้คำแนะนำเข้าใจง่าย มาทำงานตรงเวลา ไม่เรียกเก็บเงินทอง เสียเงินมีใบเสร็จให้^๙ ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว บริการจัดเตรียมเอกสารได้ชัดเจน มีความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ ไม่เรียกเก็บเงินทองหรือผลประโยชน์ใดๆ ให้ ค่าวิชาชีพชี้แจงเกี่ยวกับงานได้ดี^๙ ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย^{๑๐} ควรให้บริการด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำมาได้เป็นอย่างดี อธิบายกฎระเบียบได้อย่างชัดเจน ควรมีความเสมอภาคยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้รับบริการทุกคน มีความเอาใจใส่ ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินไป มีความรู้ความสามารถในงานปฏิบัติได้เป็นอย่างดี^{๑๑} การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ไม่มีเวลาพักเที่ยงจัดระบบทำงานดีมาก^{๑๒} ควรปฏิบัติแบบไม่มีเวลาพักและเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น^{๑๓} ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ให้ข้อมูลและดำเนินการให้ ต่อผู้มาขอรับบริการ ด้วยความโอปอ้อมอารี^{๑๔}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรมชาติ ความเสมอภาคกับทุกคน พร้อมทั้งนำความผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

^๙สัมภาษณ์, นายสุกิจ จิตมทวงศ์, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือน ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๐}สัมภาษณ์, นายสมชาย อึ้งวงษ์, ผู้จัดการโรงเรียนพาณิชย์สงเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๑}สัมภาษณ์, นายชัยวัน บุญอ่อน , ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๒}สัมภาษณ์, นางสิริรัตน์ ผลเจริญ, พนักงานบำนาญธนาคารออมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๓}สัมภาษณ์, นางสาววดี เกษการมย์, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือน ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๔}สัมภาษณ์, นายสุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๕}สัมภาษณ์, นางสม ปิ่นสุวรรณ, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

๓. ด้านประชาสัมพันธ์

เทศบาลมีเอกสารแจกว่าต้องทำอะไรบ้างเวลาติดต่อทำบัตรกับงานทะเบียน เพียงแต่ไม่มีการจัดบริการทำบัตรนอกสถานที่^{๑๕} จัดทำเอกสารให้ความรู้ในการเตรียมเอกสารให้ผู้รับบริการเตรียมได้ครบถ้วน ทำแผนผังสถานที่ ให้ความรู้ชี้แจงเมื่อบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎรสูญหายเพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้ให้/ผู้รับบริการ^{๑๖} ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ เพื่อแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในการเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งควรมีเจ้าหน้าที่เข้าประชุมชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจงานทะเบียนราษฎร และจัดการประชุมในพื้นที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการแสดงไว้ในจุดให้บริการ (สำนักงาน)^{๑๗} ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือมีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน ควรมีการจัดทำผังของสถานที่บริการ และเส้นทางการเดินไปยังจุดบริการอย่างชัดเจน^{๑๘} มีการประชาสัมพันธ์ทุกเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนราษฎรให้ประชาชนรู้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีที่ติ^{๑๙} ทำดีอยู่แล้วควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าขึ้น ในกรอบหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎรให้ประชาชนได้รู้เรื่องระเบียบและการนำไปใช้^{๒๐} ควรมีแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์เอกสารระบุข้อมูลที่จำเป็นจะต้องแจ้งหรือต้องนำไปประกอบ ให้ผู้รับบริการทราบถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ^{๒๑}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า เทศบาลต้องมีการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือมีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการและมีการจัดทำผังของสถานที่บริการ และเส้นทางการเดินไปยังจุดบริการอย่างชัดเจน

^{๑๕} สัมภาษณ์, นายสุกิจ จิตมหวางค์, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์, นายสมชาย อึ้งวงษ์, ผู้จัดการโรงเรียนพณิชยสังเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๗} สัมภาษณ์, นายชัยวัน บุญอ่อน, ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์, นางสิริรัตน์ ผลเจริญ, พนักงานบำนาญธนาคารออมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์, นางสุภาวดี เกษภูมรัมย์, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๐} สัมภาษณ์, นายสุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๑} สัมภาษณ์, นางสม ปิ่นสุวรรณ, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

๔. ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่

การอำนวยความสะดวกนั้นได้จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ แสงสว่างเพียงพอ มีห้องน้ำพอเพียง มีโทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการได้อ่านและชม อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ห้องควรกว้างขวางไม่ร้อนอบอ้าว เอกสารแบบปรับต่างๆ ควรมีให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ^{๒๒} การอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ ป้ายบอก ตำแหน่ง ห้องทำงาน มีโต๊ะ เก้าอี้ พร้อมให้บริการใช้นั่ง และเขียนหนังสือ^{๒๓} มีห้องน้ำมีน้อย ที่จอดรถน้อย รถพนักงานก็เต็มแล้วของคนที่มาติดต่อหาที่จอดรถไม่ได้^{๒๔} และสถานที่สะอาด ปฏิบัติง่าย สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีจุดให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในทุกขั้นตอน^{๒๕} มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่จะช่วยให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกโปร่งสบาย^{๒๖} ด้านความสะดวกดีมาอยู่แล้วเห็นควรมีมุมหนังสือขณะรอรับบริการ^{๒๗} มีความสะดวกแล้วควรมีมุมหนังสือ มุมกาแฟ ให้บริการประชาชน^{๒๘}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ทางเทศบาลได้อำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำ มีโทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับผู้มาใช้บริการได้อ่านและชม อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ห้องกว้างขวางไม่ร้อนอบอ้าว เอกสารแบบต่างๆ มีให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ

๕. การประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ทานคือการเอื้อเฟื้อเจ้าน้ำที่ ที่ทำงานให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อพูดจาดี คือ ปิยวาจา ช่วยเหลือคนที่มาติดต่อให้งานเสร็จ คือ อัตถจริยา และสมานัตตา คือให้ความเร็วกับประชาชนผู้มาติดต่องาน^{๒๙} ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะเป็นกันเอง^{๓๐} งานบริการผู้ให้บริการต้องเสียสละและไม่เห็นแก่ได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้คำพูดสุภาพ พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการให้บริการจะช่วย

^{๒๒} สัมภาษณ์, นายสุกิจ จิตมหวางค์, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์, นายสมชาย อึ้งวงศ์, ผู้จัดการโรงเรียนพณิชยการสงเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์, นายชัยวัน บุญอ่อน, ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์, นางสิริรัตน์ ผลเจริญ, พนักงานบำนาญธนาคารออมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์, นางสุภาวดี เกษการมย์, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์, นายสุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๘} สัมภาษณ์, นางสม ปิ่นสุวรรณ, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๙} สัมภาษณ์, นายสุกิจ จิตมหวางค์, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๓๐} สัมภาษณ์, นายสมชาย อึ้งวงศ์, ผู้จัดการโรงเรียนพณิชยการสงเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

ให้ได้รับการไว้วางใจทั้งจากผู้รับบริการและจากผู้บังคับบัญชา^{๓๑} ทาน คือ การให้ การเสียสละบางครั้ง เราอาจจะต้องเสียเวลาส่วนตัวในการให้บริการ ปิยวาจา การให้บริการด้วยคำสุภาพ อ่อนหวาน เพื่อให้เกิดความประทับใจกับผู้รับบริการ อุตถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ เช่น การอธิบายขั้นตอน การเข้ามารับบริการการแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำมาให้ครบถ้วนมีความเอาใจใส่ช่วยเหลือที่สามารถทำได้ สมานัตตา การวางตัวให้เสมอปลาย ให้บริการด้วยความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันเมื่อมีปัญหาที่ร่วมแก้ปัญหาไปด้วยกัน^{๓๒} มีหลักการบริหารด้วยใจกับประชาชนปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคทุกคนไม่แบ่งชั้นวรรณะ ยึดหลักธรรมของพุทธศาสนาเป็นหลัก^{๓๓} สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานของผู้มีหน้าที่ให้กับประชาชน โดยมีการปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีวาจาสุภาพและรวดเร็ว และตอบปัญหาการนำไปใช้ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง^{๓๔} ทาน คือ การให้ด้วยความเต็มใจ ปิยวาจา การพูดคุยด้วยวาจาไพเราะเพราะพริ้ง ผู้รับฟังแล้วเกิดความความพึงพอใจ อุตถจริยา การวัจนปฏิบัติด้วยความเอื้ออาทร ให้อัตถะสิ่งจำเป็นแก่ผู้อื่น สมานัตตา ความอ่อนน้อม ถ่อมตน รู้ประมาณตนและให้เกียรติผู้อื่น^{๓๕}

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ นำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ ๑) ทาน คือ การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการ ผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน ๒) ปิยวาจา คือ การเจรจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดถ้อยคำที่เป็นจริง ๓) อุตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ๔) สมานัตตา คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหว เปลี่ยนแปลงง่าย

^{๓๑} สัมภาษณ์, นายชัยวัน บุญอ่อน , ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๓๒} สัมภาษณ์, นางสาวสิริรัตน์ ผลเจริญ, พนักงานบำนาญธนาคารออมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

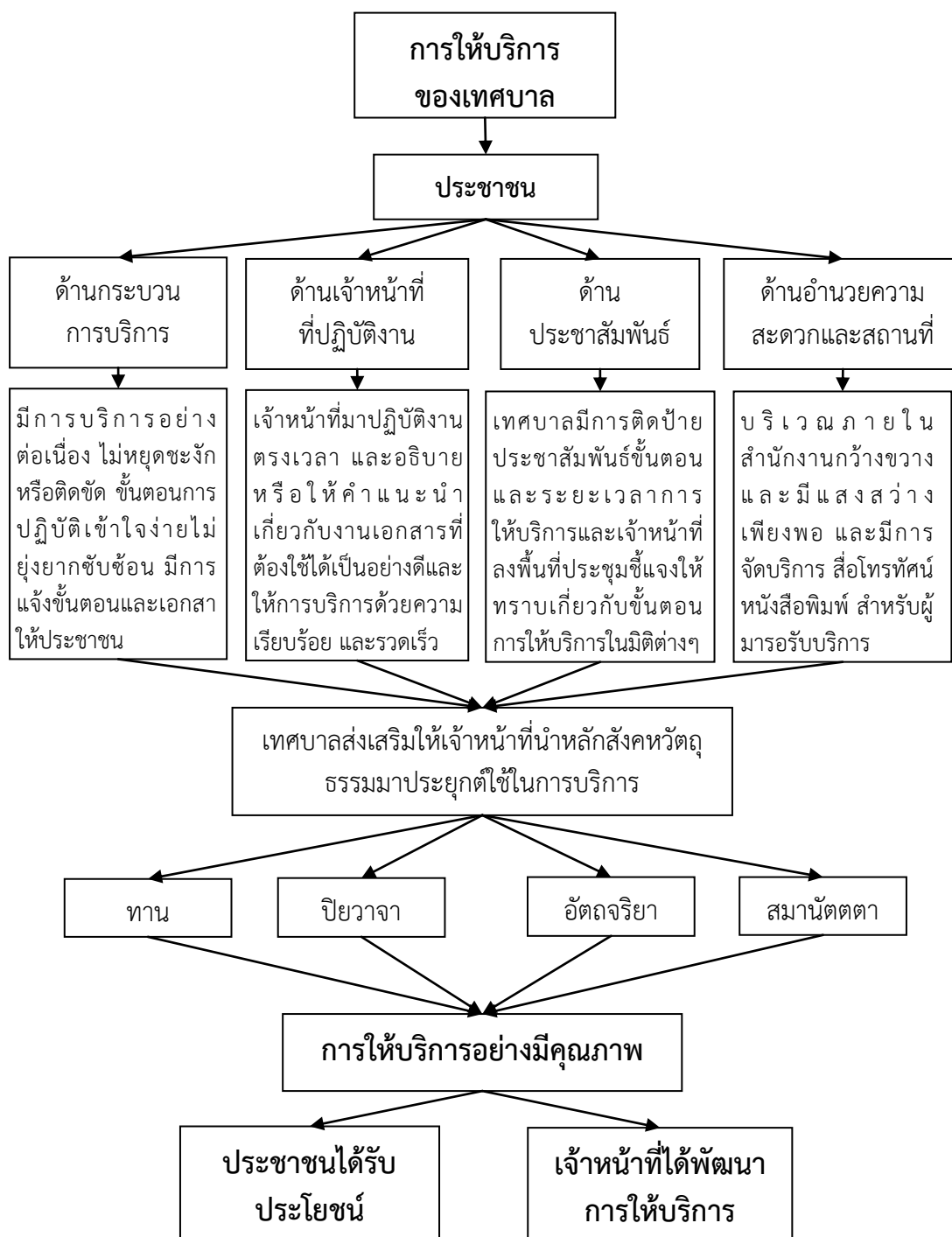
^{๓๓} สัมภาษณ์, นางสาววดี เกษฎารมย์, พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๓๔} สัมภาษณ์, นายสุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๓๕} สัมภาษณ์, นางสม ปิ่นสุวรรณ, ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสงมีจุดยืนที่ชัดเจนในด้านการให้บริการ ซึ่งได้ถูกปลูกฝังไปสู่ตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน หากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองชุมแสงสามารถยึดถือได้ว่ากิจวัตรของประชาชน คือ กิจวัตรอันดับหนึ่ง ผลที่ตามมาย่อมเป็นการถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านกระบวนการบริการ คือ ระบบการให้บริการของเทศบาลเพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่คาดหวัง กระบวนการจัดการระบบการบริการจะเริ่มต้นจากการนำเอา”ปัจจัยนำเข้า” inputs หรือการกำหนดเป้าหมายการจัดการและทรัพยากรต่างๆ เข้าสู่”กระบวนการจัดการ” process ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การสั่งการ และการควบคุม จนกระทั่งได้ “ปัจจัยนำออก” outputs หรือผลของการดำเนินงานในรูปแบบของการให้บริการประชาชน และมีการพิจารณาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ในกระบวนการจัดการระบบการบริการประชาชนต่อไป

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ให้ความเป็นธรรมความเสมอภาคกับทุกคน พร้อมทั้งนำความผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

ด้านประชาสัมพันธ์ คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย มีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการและมีการจัดทำผังของสถานที่บริการ และเส้นทางการเดินไปยังจุดบริการอย่างชัดเจน

ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ คือ ทางเทศบาลได้อำนวยความสะดวก เช่น จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำ มีโทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ เป็นต้นสำหรับผู้มารับบริการได้อ่านและชม อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ห้องกว้างขวางไม่ร้อนอบอ้าว เอกสารแบบต่างๆ มีให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ

โดยเทศบาลเมืองชุมแสงได้ถือปฏิบัติ คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายในให้สะอาดและสวยงาม รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรมและให้บริการโดยไม่พักเที่ยง มีการบริการเชิงรุก ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้มี Service Mind และสนับสนุนให้บุคลากรเจ้าหน้าที่นำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง คือ ให้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน และเพื่อทำให้ง่ายต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติใช้ของเจ้าหน้าที่ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมะอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน ประสานความสัมพันธ์อันดีงามให้เกิดขึ้นในชนหมู่มาก เป็นหลักแห่งการเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกันเพื่อให้

ประชาชนอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่และมี ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. ทาน คือ การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์ สิ่งของ ปัจจัยสี่ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยหรือยารักษาโรค รวมทั้งการแบ่งปันให้ ความรู้ ศิลปวิทยาการ ความรู้ความสามารถที่เราถืออยู่ให้กับผู้อื่น

๒. ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะ ชัดเจน ไม่พูดส่งเสียดุดูถูกดูแคลน พูด ด้วยคำที่สุภาพนอบนวล จริงใจ ไม่พูดโกหกเสแสร้ง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มี หลักฐานอ้างอิง ไม่พูดเพ้อเจ้อ บิดเบือนจากความเป็นจริง การใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น พูดแล้วเกิดความสามัคคี ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน

๓. อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังร่างกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับ ทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็น สาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคมด้วย

๔. สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าไปสมาน การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แก้ปัญหา ช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้ชุมชนและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข

การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการ ติดต่อประสานงานกับประชาชน จะเป็นหลัก อย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การบริการประชาชนอย่างมี คุณภาพ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพต่อมา ดังนั้นการบริการโดยนำหลักธรรมนี้มาใช้ควร พิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้ เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ก็ควรให้ความช่วยเหลือ ต้องให้คำแนะนำชี้แจงอย่างถูกต้อง พูดจากับประชาชนด้วยความ ไพเราะน่าฟัง ให้ความสำคัญ ช่วยเหลืออย่าเต็มกำลังความสามารถ และให้ความเสมอภาคและเท่า เทียมกัน อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับประชาชนทุกครั้ง

ดังนั้นแล้วการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาช่วยในบริการ จะช่วยส่งเสริมให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไป ด้วยความราบรื่น สามารถระบุและแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ ประชาชนเกิดความเข้าใจและเข้ามามีบทบาททั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยกันแก้ไขปัญหาของใน การใช้ห้องสมุดของประชาชนด้วยด้วย