

ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

The Effectiveness on Service of Staff in Registration Offices of Amphoeym Project at Meuxng Phatthalung District, Phatthalung Province

สุดารัตน์ บัวเนียม

Sudarat Buaniam

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Email: pupui2528@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยม ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากประชาชนผู้รับบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที และการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.544) และ 2. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of service effectiveness of officers in Amphoe Mueang, Amphoe Mueang, Phatthalung Province. 2) to study the factors that affect Effectiveness of services provided by officers in the district registration office. Conduct survey research; Data were collected using questionnaire. From the public. District of Phatthalung Phatthalung Province The sample was the people who received the service. The instrument used to collect data was the questionnaire. Analyze data using the program. For research in social sciences Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The research found that 1. Effectiveness of services provided by officers in the district registration office according to district standard. Amphoe Mueang Phatthalung Phatthalung Province the overall score was at the highest level ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.544). And 2. people with different sexes have opinions on the service effectiveness of the staff. In the District Registration Office of the district of Phatthalung, Phatthalung Province not different at the statistically significant level at 0.05, which is not in accordance with the assumptions set

บทนำ

ในปี พุทธศักราช 2545 ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ ดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน และได้กำหนดเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นบริการประชาชน เชิงรุกและบริการร่วมมือ เป้าประสงค์หลักคือ 1) พัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) 2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) 3) ยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์มาตรฐานสากล (High Performance) 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยเปิดระบบราชการสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตย (Democratic Governance) กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จากการปฏิรูประบบราชการนโยบายเชิงรุกของกระทรวงมหาดไทยด้านการบริการจะมีการมุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยนำเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชนควบคู่ กับการปลูกจิตสำนึกข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี กรมการปกครอง เป็นหน่วยงาน หลักของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักที่สำคัญในการนำนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย ไปขยายผลในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายไม่ว่าเรื่องสุขหรือทุกข์ ดังวิสัยทัศน์ “กรมการปกครองมุ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน โดยบูรณาการการทำงานในระดับพื้นที่ เพื่อให้สังคมร่มเย็นเป็นสุข สมานฉันท์ สงบเรียบร้อย และมั่นคงภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข” ด้วยภารกิจพัฒนาคูณภาพการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอทั่วประเทศให้ทำงานตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงนำนโยบาย ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมาปฏิบัติ โดยได้เข้าร่วมดำเนินการโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม กับสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานในระดับอำเภอ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์รวมของการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการอำเภอยิ้ม เกิดจากแนวคิดการพัฒนาระบบบริหารราชการรูปแบบใหม่ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมุ่งพัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีความหลากหลาย เป็นรูปธรรม สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม อำเภอเมืองพัทลุงจังหวัด

มาตรฐานอำเภอยิ้ม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยกรมการปกครองได้มีการพัฒนาคูณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ในหลายๆ ส่วนมาโดยตลอด ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (อำเภอเมืองพัทลุง, 2555) ได้แก่

1. การปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน รวมทั้งการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่สำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าการจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบงาน ได้แก่ 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) หน่วยบริการอำเภอ..ยิ้ม ในห้างสรรพสินค้า และรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งรูปแบบการบริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม (Service Link)

3. การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การรณรงค์กิจกรรม อำเภอ..ยิ้ม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้าการจัดหาเครื่องแบบบริการ

4. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ ได้แก่ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ได้ในทุกสำนักทะเบียนใดก็ได้ การจัดทำบัตรประชาชนจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) การจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม (Amphoe Government Outlet) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual Service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

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

อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองจะต้องมีการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ดียิ่งขึ้นต่อเนื่องยิ่งขึ้นในทุกอำเภอทั่วประเทศ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม และถ้วนทั่วเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ ในแต่ละด้านไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน

ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิ เรียกร้องการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ระดับการศึกษาและค่านิยม ประชาธิปไตยที่ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมรับรู้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับ นโยบายการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่ากับภาษีประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน อำเภอเมืองพัทลุง เป็นอีกหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่หลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งปัจจุบันการบริหารจัดการ และการบริการสาธารณะของอำเภอเมืองพัทลุงนั้น แบ่งการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุงนั้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขบ้าน และ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในอดีตมีความล่าช้า มีขั้นตอนในการบริการที่

สลับซับซ้อน ต่อมามีการพัฒนาในด้านต่างๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนมีความต้องการสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาก รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงแก้ไขปัญหาโดยการจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร และพัทยา เพื่อแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะที่ไม่ทั่วถึง (สุวัฒน์ สุวิบูลย์, 2548)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะดำรงตำแหน่ง ปลัดอำเภอ (จพ.ป.ปกครองปฏิบัติการ) จึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการดำเนินการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพ การให้บริการประชาชนของอำเภอให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ ทั้งยังให้อำเภอมีเกณฑ์เปรียบเทียบเป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง เฉลี่ยวันละ 120 คน ใน 1 เดือน เฉลี่ย 3,600 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

เมื่อ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนของประชากร
 e แทน ระดับความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้
แทนค่า $n = 3,600 / (1 + 3,600 * (0.05^2))$
 $= 360$ คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของที่ทำ การปกครองอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำนวนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จาก เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ ยี่สิบ สรุปรวม 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านบุคลากรให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ 5) ด้านการให้บริการเชิงรุก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เป็นแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง แบ่งออกเป็น 3 ตอน รายละเอียดของแบบสอบถามในแต่ละตอนมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง แล้วนำแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

2) วิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การทดสอบ ค่า t-test เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำแนกตามเพศ

4) การทดสอบ ค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40

2. ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.544) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.544)

2) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.602)

3) ด้านบุคลากรให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.551)

4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.682)

5) ด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านการให้บริการเชิงรุก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.682)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$, $S.D.=0.544$) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สารภี บัวบาน (2559) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ถาวร กุลโชติ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษา อำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการต่อนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิภาพสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิภาพสูงพอต่อการจัดระบบบริหารจัดการกองทุน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50-150 คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก 50-75% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่ต่ำกว่า 50,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน 61 กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกรายงานการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 85.94 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุขเป็นกันเองหน้าตาอียัมยิ้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$, $S.D.=0.556$) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถาวร กุลโชติ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ

จัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษา อำเภอลำทะลุ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์การตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกับการจัดระบบบริหารจัดการกองทุน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50-150 คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก 50-75% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือทำไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า 50,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน 61 กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกรายงานการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 85.94 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 100 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ 100 ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุขเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ

2. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอดำเนินการตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.= 0.602) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่จัดสถานที่อำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชชา สุรทัตโชติ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้มคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม จังหวัดปทุมธานี

3. ด้านบุคลากรการให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอดำเนินการตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D.=0.551) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมเต็มใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถาวร กุลโชติ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอลำทะลุ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์การตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ

ของคณะกรรมการนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงาน ของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกับการจัดระบบบริหารจัดการกองทุน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50-150 คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก 50-75% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า 50,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน 61 กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกรายงานการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองกรณศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 85.94 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 100 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ 100 ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการทำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเอง หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.682) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่จัดระบบคิว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชา สุรทัตโชติ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภออัยม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภออัยมคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภออัยม จังหวัดปทุมธานี

5. ด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.682) ทั้งนี้เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่จัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ทุกเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถาวร กุลโชติ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตาม มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาลในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

แห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่องพบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกับการจัดระบบบริหารจัดการกองทุน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50 - 150 คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก 50 - 75% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า 50,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน 61 กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกรายงานการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร คล่องแคล่ว ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง ภูมิศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 85.94 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ 100 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ 100 ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ 100 และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน รวมทั้งการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่สำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น
2. ควรพัฒนาระบบงาน การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra - Hour Services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ การจัดทาดูรับเรื่องร้องทุกข์ 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)
3. ควรพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การณรงคักิจกรรม อำเภอยิ้ม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของอำเภอต้องให้ความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของร่วมกัน ในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยั่งยืน อย่างจริงจัง
2. การสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการ ให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยั่งยืน อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกระแสความร่วมมือกันทั่วทั้งอำเภอ ทั้งในด้านการ วางแผน การปฏิบัติ และการประเมิน
3. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยบูรณาการ หรือต่อยอดจากการดำเนินงานด้าน บริการที่อำเภอดำเนินการอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ถาวร กุลโชติ. (2545). ประสิทธิภาพการจ้ดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและ
ชุมชนเมือง: กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุภาพร คล่องแคล่ว. (2551). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง
กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.
บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วนิษา สุรทัตโชติ. (2548). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยั่งยืน: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สารภี บัวบาน. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลมาบอำมฤต จังหวัดชุมพร. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 4(2), 65-69.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงาน
เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร.
วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำเภอเมืองพัทลุง. (2555). [Online]. เข้าถึงจาก <http://www.amphoe.com/menu.php?mid=1&am=395&pv=34>
(สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555)



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

รับสมัคร

บริหารธุรกิจ
MBA
DBA

รัฐประศาสนศาสตร์
MPA
DPA

ป.โท
ป.เอก

สาขายา - ห้วยหิน

เพิ่มเติม: 092-442-8000 <https://rcim.rmutr.ac.th/>