

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส
มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส¹

EFFECTIVENESS IN THE WORK OF THE CHATTURAT DISTRICT
REGISTRATION BUREAU IT INFLUENCES THE QUALITY OF SERVICE TO THE
PEOPLE OF CHATTURAT DISTRICT

ชัยวัฒน์ พิมพ์กิตติวัฒน์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัสมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ที่สามารถเข้ารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ด้วยตนเอง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 398 คน ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-Test, F-Test และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส อยู่ในระดับ มาก ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส อยู่ในระดับ มากเช่นกัน โดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และ อาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสแตกต่างกัน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และ ด้านการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระทางการจัดการ เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This study studied the operational effectiveness of the Chatturat District Registration Bureau. Influence on the quality of public service in the Chatturat district The objective is to study the comparative analysis of the performance of the Chatturat District Registration Bureau. Influence the quality of public service in the Chatturat district. Which is a quantitative research classified by personal factors Use the questionnaire as a data collection tool the sample group is people aged 15 years and over who can receive services at the registration bureau. Which lives in the area of Chatturat District Chaiyaphum Province, 398 people who analyze data using frequency, percentage, average, standard deviations Testing with statistical assumptions t-Test, F-Test and multiple regression analysis.

The results of the study concluded that the quality of the Chatturat District Public Service of the Chatturat District Registration Bureau is at a very high level. The effectiveness of the operation of the Chatturat District Registration Bureau is at a very high level as well. By testing assumptions Found that personal factors Education level and occupation of people who use the Chatturat District Registration Bureau there are different opinions on the quality of public service.

Effectiveness in all 4 aspects, including the ability to operate Process / operating procedures The side has goals / objectives in the operation and the performance of the standard. Influence the quality of the service of the people in the square district.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพปัญหาในปัจจุบันของสำนักทะเบียนอำเภอต่างๆ ที่ปรากฏบนสื่อออนไลน์ หรือสื่อต่างๆ ที่ประชาชนต่างคำนิในเรื่องลักษณะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ว่าการให้บริการประชาชนที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ จึงทำให้ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ รวมถึงการพูดถึงการจ้างงาน ความคุ้มค่าต่อเงินเดือนที่บุคลากรในสำนักทะเบียนอำเภอได้รับในทุกๆเดือน ทำให้ผู้วิจัยมองถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ที่สำนักทะเบียนอำเภอต้องมองถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้วิจัยโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและความต้องการของประชาชนในอำเภอจัตุรัส ที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอจัตุรัส และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากรและคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอจัตุรัส ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจัตุรัส ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นด้วย เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อประชาชนในพื้นที่อำเภอจัตุรัสต่อไปในอนาคต

คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส อยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัสอยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสแตกต่างกันหรือไม่
4. ปัจจัยด้านองค์กร(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส ด้านใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส กับคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

สมมติฐานการวิจัย

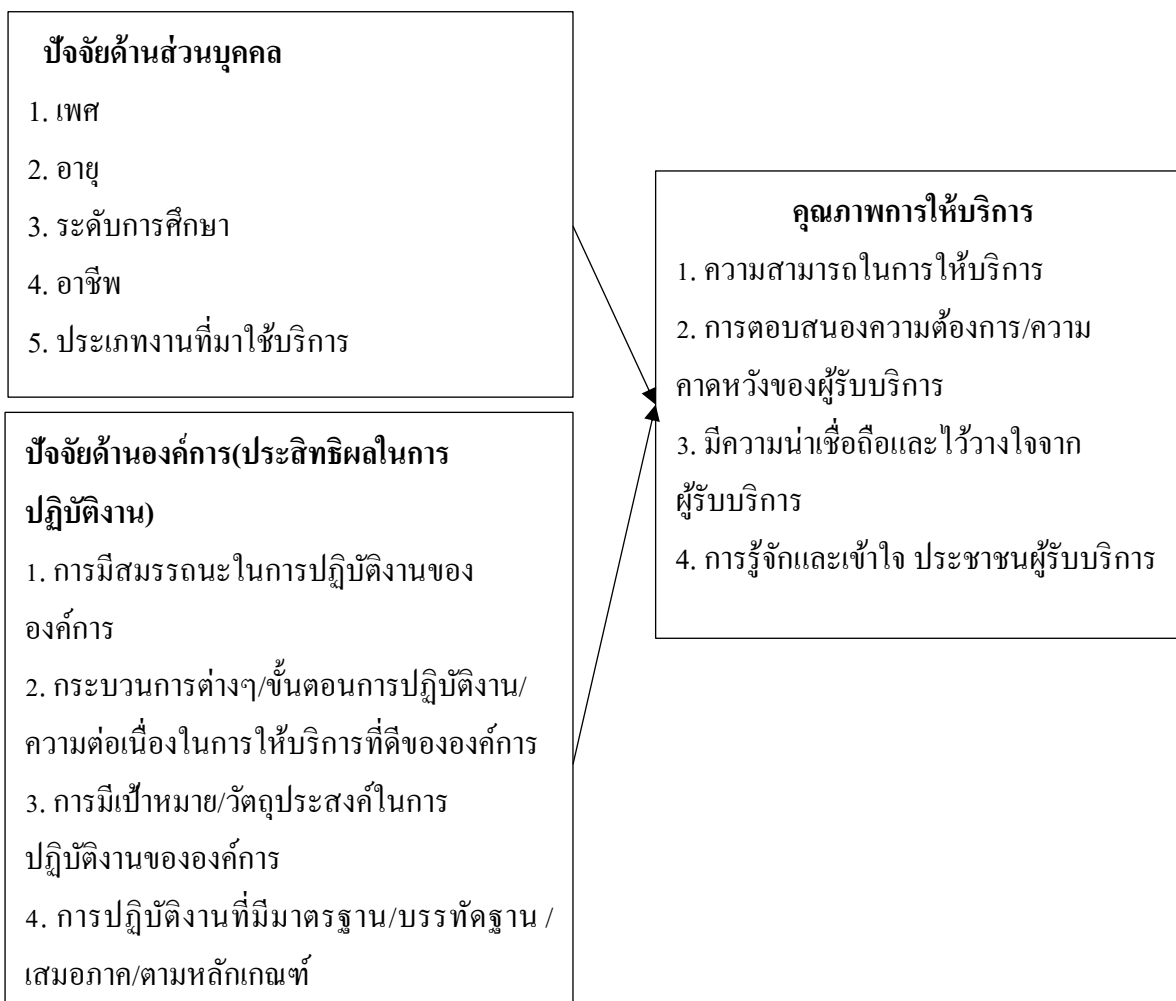
1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านองค์กร(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัสมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนของอำเภอจตุรัส ที่เดินทางมาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน และคุณภาพในการให้บริการ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัสมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส มีวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่สามารถเข้ารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ด้วยตนเอง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีจำนวนประมาณ 57,800 คน (สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร รายเดือน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2566 <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่สามารถเข้ารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ด้วยตนเอง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1970:896) ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) ประเภทงานที่มาใช้บริการ

2) ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน) แบ่งออกเป็น 4 ข้อ

- 2.1) การมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานขององค์การ
- 2.2) กระบวนการต่างๆ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ความต่อเนื่องในการให้บริการที่ดีขององค์การ
- 2.3) การมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์การ
- 2.4) การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน/บรรทัดฐาน /เสมอภาค/ตามหลักเกณฑ์

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ข้อ

- 1.1) ความสามารถในการให้บริการ
- 1.2) การตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.3) มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้รับบริการ
- 1.4) การรู้จักและเข้าใจ ประชาชนผู้รับบริการ

3. การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล กับปัจจัยด้านองค์การ คือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส และศึกษาคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส หลังจากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ปัจจัยด้านบุคคล คือตัวแปรต้น เช่น เพศ ,อายุ ,ระดับการศึกษา ,อาชีพ และ ประเภทงานที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน) มี 4 ปัจจัย ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ มี 4 ปัจจัย ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส เพื่อการปรับปรุง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถาม โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นคำถามระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถามเป็นรายข้อ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปรผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วนำไปหารด้วยระดับที่ต้องการ เท่ากับ 0.8

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ อยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการหาความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ หรือดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency IOC) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของ

เนื้อหาของแบบสอบถาม โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (ค่า IOC) = 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีคุณภาพความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่สามารถเข้ารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ด้วยตนเอง ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวนประมาณ 398 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 398 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 398 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส และ คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis)

6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส และ คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

6.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส และ คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางบรรยายและสรุปผลการศึกษา

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

6.2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสแตกต่างกัน

6.2.1.1 โดยตัวแปร เพศ เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ประชากร ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วย Independent t-Test

6.2.1.2 ส่วนตัวแปร อายุ , ระดับการศึกษา ,อาชีพ และ ประเภทงานที่มาใช้บริการ เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ด้วย F-Test (ANOVA)

6.2.1.3 ในกรณี หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significance Difference)

6.2.2 สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

6.2.2.1 ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัสมิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.01 อายุ 31 - 45 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมาใช้บริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

อันดับ 1 ด้านการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ด้านการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน โดยรวม มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก มี 2 ข้อ คือ มีการปฏิบัติที่ยึดความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตงานทะเบียนและบัตร และ มีการเรียกตรวจดูแลหลักฐานหรือพยานบุคคลรับรองตามระเบียบ ตามกฎหมาย ทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เช่น

สะดวกในการติดต่อราชการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีมาตรฐานในการให้บริการประชาชน

อันดับ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด 1 ข้อ และมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อช่องให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ จัดทำคู่มือการรับบริการที่ถูกต้องทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลทั้งแบบพิมพ์แจก และ Online

อันดับ 3 ด้านมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ด้านมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก มี 2 ข้อ คือ มีการมีการเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และ การสร้างความประทับใจพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการพัฒนาบุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเท

อันดับ 4 ด้านการมีสรรณะในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด 1 ข้อ และมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีเครื่องมือ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ตามสมมติฐานที่ 1-2 ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสแตกต่างกัน ซึ่งมีการเปรียบเทียบแต่ละปัจจัย ดังนี้

3.1.1 เพศของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3.1.2 อายุของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3.1.3 ระดับการศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัสจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น คู่ที่ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น กับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คู่ที่ 3 มัธยมศึกษาตอนต้น กับ อนุปริญญา/ปวส. คู่ที่ 4 มัธยมศึกษาตอนต้น กับ ปริญญาตรี คู่ที่ 5 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ สูงกว่าปริญญาตรี คู่ที่ 6 อนุปริญญา/ปวส. กับ สูงกว่าปริญญาตรี และ คู่ที่ 7 ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 อาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส จำแนกตามอาชีพ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คู่ที่ 2 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ เกษตรกร/ประมง คู่ที่ 3 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ รับจ้างทั่วไป และ คู่ที่ 4 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ นักเรียน/นักศึกษา

3.1.5 ประเภทงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส

3.2.1 ด้านการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส (Beta = 0.21) คิดเป็นร้อยละ 21

3.2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส (Beta = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 22

3.2.3 ด้านมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ ด้านมีเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อ คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส (Beta = 0.26) คิดเป็น ร้อยละ 26

3.2.4 ด้านการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านองค์การ(ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน)ของสำนักทะเบียนอำเภอ ด้านการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีอิทธิพลต่อ คุณภาพในการให้บริการประชาชนอำเภอจตุรัส (Beta = 0.32) คิดเป็น ร้อยละ 32

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอควรเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การเตรียมเอกสารเบื้องต้นของผู้มารับบริการ ในแต่ละประเภท ทั้งในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง เช่น Facebook , Line หรือป้ายประชาสัมพันธ์ของอำเภอและหมู่บ้าน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการของประชาชน

5.3.1.2 ด้านสถานที่ สำนักทะเบียนอำเภอ ควรรักษาสถานที่ให้สะอาด อยู่เสมอ มีห้องนั่งพัก หรือมุมอ่านหนังสือ ให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการผ่อนคลายในช่วงที่รอรับบริการ

5.3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมดินสอพากกา น้ำยาลบคำผิด แก้ว และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการอย่างเพียงพอ

5.3.1.4 ด้านเทคโนโลยี สำนักทะเบียนอำเภอควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ ประชาชนมากกว่าเดิม ทุกการบริการควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเพื่อความรวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลประชาชน ที่อาจรั่วไหลไปสู่ผู้ไม่หวังดีได้

5.3.1.5 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ น่ารัก และให้เกียรติ ประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของบุคลากร เพื่อให้เกิดการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชน

5.3.2.2 ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอให้มี คุณภาพ ทันสมัย รวดเร็ว และปลอดภัยในด้านข้อมูลส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุง หน่วยงานให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เป็นเทคโนโลยี ที่มีนวัตกรรมต่างๆช่วยการทำงานของภาครัฐมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior (7 th ed.)*. Boston: Irwin.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: a Behavioral View*. Santa Monica, Calif.: Goodyear.
- Tenner, A. R., and Detoro, I.J. (1992). *Total Quality Management : There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts : Addison-Wesley
- ชนมณี ศีลานุกิจ. (2559). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน*.
วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทนต์ย์ กิธรรมา. (2561). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการสวัสดิการด้านสิ่งจำเป็นพื้นฐานแก่ผู้ต้องขังชาย : กรณีศึกษาเรือนจำจังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระทองพจน์ ธีรชฎโม (พรมราช) (2562). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านอุทกภัยของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2561). *การสร้างประสบการณ์ในการบริการ -กลยุทธ์สู่การแข่งขันยุคใหม่*. เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก
<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/157-service-experience>
- วิศ คุ่มสิน (2563). *ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สยาม ชูกร.(2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ บ้านแพ้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัด นครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.

สุนทร เสี่ยงพงษ์ (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสา โตรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุรัชย์ พรหมปากดี (2565). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษานครพนม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อรอนงค์ สิงห์บุบผา (2559). *ประสิทธิผลของการนำความรู้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.