แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Development Guidelines for Service Excellence of Section of Civil Registration and Section of Identification Card Issuing in Ban Na San District, Surat Thani Province

ศวพร ชุมทอง,[1] สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม,[2] และอัศว์ศิริ ลาปีอี[3]
Sawaporn Chumthong,[1] Suphatpong Yamim,[2] and Aussiri Lapi-e[3]
1 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 091-8261118 อีเมล์ dear.sawaporn@gmail.com
2 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 081-4999833 อีเมล์ dr.supatpong1982@gmail.com
3 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 086-2981703 อีเมล์ sirin.a@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 7 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ จัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา และมีการเพิ่มศักยภาพ ทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา การบริการสู่ความเป็นเลิศ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the service contexts of section of civil registration and section of identification card issuing; 2) to compare the service contexts affecting the development guidelines for service excellence of section of civil registration and section of identification card issuing according to personal factors; and 3) to propose the development guidelines for service excellence of section of civil registration and section of identification card issuing. The sample group included 385 service users of section of civil registration and section of identification card issuing at Ban Na San District Registration Office. Data were collected by a questionnaire and a semi-structured interview form and were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The qualitative data were collected from seven key informants. The research findings were as follows. 1) The overall service contexts of the sections were in a high level. When considering each aspect, personnel was in the highest level, and location and facilities, and services were in a high level. 2) The overall comparison of the service contexts affecting the development guidelines for service excellence of the sections according to personal factors showed that the service contexts regarding gender, age, background education, and occupation were identical; in addition, the service context regarding frequency of use was different at a statistical significance level of 0.05. 3) The development guidelines for service excellence of the sections were: modern technological materials, equipment, and supplies should be prepared; the organization should conduct a workforce analysis which is suitable for the amount of work and propose the analysis to an authorized executive for further consideration; and there should be an empowerment of necessary and modern operational skills for the personnel.

Keywords : development guidelines service excellence section of civil registration section of identification card issuing

ความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 76 “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเมื่อพิจารณาตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐได้มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัยทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัฒน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส กรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชน ดังนั้น อำเภอจึงถือเป็นศูนย์กลางในการติดต่อราชการของประชาชน ซึ่งที่ผ่านมากรมการปกครองได้มีนโยบายการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ เทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองมีการให้ความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนา ส่งเสริมและยกระดับหน่วยบริการของกรมการปกครองในพื้นที่ เช่น สำนักทะเบียนอำเภอ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอยิ้ม เป็นต้น ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน กรมการปกครอง (2564) นอกจากนี้กรมการปกครองได้ขับเคลื่อนโครงการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตาม

แนวทางขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกเพื่อยกระดับมาตรฐานของการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดภูมิภาคมีสำนักทะเบียนอำเภอทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ตามภารกิจของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จากการปฏิบัติงานด้านทะเบียนที่ผ่านมีข้อร้องเรียนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมายจากประชาชนโดยตรง เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการติดต่อราชการเป็นจำนวนมากแต่มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดความช้าล่าในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน ไม่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีบัตรคิวในการให้บริการทำให้เกิดปัญหาการแซงคิว เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ สำนักทะเบียนอำเภอเปรียบเสมือนห้องรับแขกของอำเภอเป็นที่ใกล้ชิดกับประชาชนหากผู้มาใช้บริการหรือประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่ได้รับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ย่อมทำให้ภาพพจน์ของสำนักทะเบียนอำเภอเสียหายได้

ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) รับผิดชอบกลุ่มงานทะเบียนและบัตร ฯ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี เห็นว่างานบริการประชาชนมีความสำคัญมากที่จะสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการประชาชนและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสารให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพสู่ความเป็นเลิศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันจะมีบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ คือ พื้นที่อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ จำนวนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 46) แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในแต่ละวัน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง 1 คน ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร 1 คน

ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตร 2 คน เจ้าหน้าที่ปกครอง 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตร 2 คน

ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านบุคลากร เพื่อที่นำไปสู่แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่านแนวคิดและทฤษฎีการบริการสู่ความเป็นเลิศ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ขอบเขตด้านเวลา คือ ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึง เดือนมีนาคม 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Method) โดยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ เอกสาร วารสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการกำหนด ขอบเขตของคำถามเพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างแล้ว จึงเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้อง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ซึ่งได้ความเที่ยงตรงของข้อคำถามเท่ากับ 0.98 จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรในพื้นที่ข้างเคียง จำนวน 30 ชุด และนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.86 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับบริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งเป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอบ้านนาสาร

2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ตอนที่ 2 บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านบุคลากร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยมีเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น 5 ระดับ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การทดสอบค่าที (t-test) กับ ตัวแปรด้านเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) กับ ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ เรียงลำดับตามขอบเขตเนื้อหาที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร

2. นำผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้านที่	บริบทการให้บริการ (ภาพรวม)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบริบทการให้บริการ
1	ด้านการให้บริการ	3.99	0.50	มาก
2	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.46	มาก
3	ด้านบุคลากร	4.25	0.45	มากที่สุด
รวม		**4.14**	**0.41**	**มาก**

จากตารางที่ 1 บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับบริบทการให้บริการสูงสุด คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.25) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.17) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.99) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ จัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา และมีการเพิ่มศักยภาพ ทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร

อภิปรายผลการวิจัย

1. บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดิ์ริดา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร ได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ เช่น มีแบบฟอร์มการขอรับบริการที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการในลักษณะริเริ่ม มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน และปัจจุบันการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศทำให้ประชาชนสามารถขอรับบริการจากหน่วยบริการที่ใดก็ได้ทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนว คิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2547) ซึ่งได้พิจารณาคุณภาพของการบริการว่าจะต้องคำนึงเรื่องการเข้าถึงบริการ คือ การบริการจะต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนอำเภอ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลอยู่ใกล้กับชุมชน มีระบบขนส่งที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการมีความสะด วกในการเดินทางมาติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง ภายในสำนักทะเบียนมีการออกแบบและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน และจุดบริการรถเข็น มีจำนวนเก้าอี้เพียงพอระหว่างรอรับบริการของประชาชน และมีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภักดิ์ริดา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก นอกจากนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) กล่าวว่า สถานที่ในการให้บริการ ต้องคำนึงถึงตำแหน่งสถานที่ตั้งในการให้บริการต้องเข้าถึงจุดรับบริการได้ง่ายควรจัดระบบและสถานที่ให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ 3) ด้านบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรไมตรีกับผู้มารับบริการมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพจึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในบริบทการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดิ์ริดา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนครในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวความคิดของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557) กล่าวว่าการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำงาน มีกิริยาวาจาที่สุภาพมีความอ่อนน้อม

2. เปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร มุ่งเน้นการให้บริการกับทุกเพศอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร ได้มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว มีการให้บริการกับผู้รับบริการทุกเพศ ทุกช่วงอายุอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีขั้นตอนเหมือนกัน จึงทำให้มุมมองความคิดเห็นของทุกช่วงอายุ มีความคิดเห็นต่อบริบทการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริบทการให้บริการที่งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเพศใด จบการศึกษาระดับใด เป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน เมื่อมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร เจ้าหน้าที่จะให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยมิตรไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สอบถามความต้องการของประชาชนทุกครั้งเสมอ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อบริบทการให้บริการ รวมทั้งสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น มีมุมกาแฟ มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมหนังสือพิมพ์ วารสาร ระหว่างคอยรอรับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ ยังคง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการใช้บริการ ต่างกัน มีระดับบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการปีละ 1 ครั้ง จะเห็นบริบทการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักทะเบียนอำเภอ การให้บริการของเจ้าหน้ามีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ ยังคง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร พบว่า ประชาชนที่มีช่วงเวลาในการมารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 3 ด้าน สามารถอภิปรายผลข้อค้นพบได้ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการ พบว่า ควรจัดให้มีป้ายแสดงเอกสารหลักฐาน มาตรฐาน เวลา ขั้นตอน อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการงานทะเบียนด้านต่าง ๆ ๓ ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาพม่า และภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเข้าใจให้กับผู้มารับบริการชาวต่างชาติ จัดให้มีระบบบัตรคิว เพื่อความสะดวกในการขอรับบริการของประชาชน และเพื่อความยุติธรรม และป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่เกินกำหนด จัดเคาน์เตอร์บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อยู่เวรให้บริการประชาชน เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควรสำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและประมวลผลการสำรวจเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด จัดทำแผ่นพับ หรือประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อประชาชนจะได้มีความรู้ความเข้าใจนำเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาให้พร้อม ไม่ต้องเสียเวลาในการมารับบริการ กรมการปกครองควรมีการออกแบบและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีด้านงานทะเบียนราษฎรที่ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปติดต่อของรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ เช่น มีตู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภออย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารควรเอาใจใส่ต่องานทะเบียน มีการกำหนดแผนงาน กิจกรรม โครงการ เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาหรือยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นรูปธรรม และจัดประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับทราบปัญหาหรือประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นประจำเพื่อรับทราบปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัชชมณต์ กระจ่าง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลภูเก็ต ด้านการให้บริการ คือ ควรมีการขยายการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไปตามจุดต่าง ๆ ที่เป็นจุดศูนย์รวมของประชาชน สนับสนุนให้มีเทคโนโลยีด้านงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้ด้วยตนเอง และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนทราบ เพื่อการทำงานที่เป็นระบบ

3.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรจัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด จัดซื้อตู้จัดเก็บเอกสาร หนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบเพิ่มเติมเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เป็นหมวดหมู่สวยงามและสะดวกในการค้นหา ควรศึกษาแนวทางการดำเนินงานของสำนักทะเบียนอำเภอดีเด่น (Best Practice) เพื่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสารจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เทศบาลนครเชียงใหม่ (2559) ได้กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ด้านสถานที่นั้น จะต้องมีการรักษาความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสถานที่และ วัสดุ อุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิด ทำการ วิธีติดต่องานแผนกต่าง ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อารีย์พันธ์ เจริญสุข (2558) มุมมองสำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการไม่สร้างภาระในแก่ประชาชน

3.3 ด้านบุคลากร พบว่า องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน และเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา มีการเพิ่มศักยภาพ และทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษา ดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่นอกจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม รู้จักควบคุมอารมณ์ในทุกสถานการณ์ และควรบริการด้วยมิตรไมตรีจิตที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ควรยึดหลักการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการ ตามที่กรมการปกครองกำหนด และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยยึดหลักความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค และหลักความสะดวกเป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช (2547) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ และให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอบรมให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความจริงใจมีน้ำใจ ในการให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส และที่สำคัญผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา สร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน และเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา

2. หน่วยงานควรมีการเพิ่มศักยภาพ และทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษา ดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง

3. กรมการปกครองควรมีการออกแบบและสนับสนุนให้มีเทคโนโลยีด้านงานทะเบียนราษฎรที่ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปติดต่อของรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ เช่น มีตู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า หรือในที่ชุมชน เพื่อลดความแออัดของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หน่วยงานควรจัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2564). **การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง สู่การเป็น “กรมการปกครอง...วิถีใหม่”**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : https://www.dopa.go.th/news/cate1/view6145 [2564, มิถุนายน 22]

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า = Customer Service**. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

ณัฐพล เรืองฤทธิ์. (2560). **ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

เทศบาลนครเชียงใหม่ กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล. (2559). **หลักการให้บริการ.** [Online]. เข้าถึงได้จาก : https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/หลักการให้บริการ%20%20%20%206%20พ.ย.52chap41110604.pdf [2564, กันยายน 12]

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. กรุงเทพฯ: สามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ภักดิ์ริดา อ่อนสุระทุม. (2560). **ประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2547). **จิตวิทยาการบริการ = Psychology for the Hospitality Industry.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี : มหาวิทยาลัย.

ลัชชมณต์ กระจ่าง. (2561). **การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). **คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อาทิตย์ ยังคง.(2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2558). **หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : http://km.moi.go.th/Cops/CoPs_10/2.cop280562/5.pdf [2564, มิถุนายน 22]

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ = Service Psychology**. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.