



คุณภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนทบุรี

กาญจนา ยงเสมอ¹

อนุรักษ์ โยธารักษ์²

ดร.ฉิรวัดน์ แจ่มกระจ่าง³

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรีอย่างมีประสิทธิภาพ สู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารฝ่ายการเมือง และผู้บริหารฝ่ายประจำ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งปรากฏผลจากการศึกษา ดังนี้

การบริหารงานในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรี เกิดจากจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีเป็นจำนวนมาก สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการกับแคบ เก้าอี้นั่งพักคอยมีไม่เพียงพอ และบ่อยครั้งที่ระบบการสื่อสารจากส่วนกลางขัดข้องอีกทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานบางกระบวนการมีหลายขั้นตอน ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางคนไม่เต็มใจในการให้บริการ และมีการเรียกเอกสารหลักฐานเกินความจำเป็นประชาชนจึงเตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่พร้อม ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วแนวทางการบริหารจัดการให้บริการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่า คุณภาพบริหารงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรี สู่ความเป็นเลิศ จะต้องมีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพต้องพัฒนาด้านบุคลากร โดยสรรหาบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยการจัดส่งเข้ารับการศึกษาอบรม และทัศนศึกษาดูงานจากสำนักทะเบียนต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรปรับลดขั้นตอนแต่ละกระบวนการให้สั้น และกระชับ เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้นนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ เก้าอี้นั่งพักคอย เครื่องดื่มต่างๆ เป็นต้น ให้เพียงพอ

สำคัญ : คุณภาพ การจัดการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนทบุรี

1. กาญจนา ยงเสมอ, เทศบาลนครนทบุรี
2. อนุรักษ์ โยธารักษ์, นักวิชาการอิสระ
3. ดร.ฉิรวัดน์ แจ่มกระจ่าง, นักวิชาการอิสระ



Management quality of citizens registration, local registration office, Nonthaburi city municipality

ABSTRACT

This research study has the objectives To find problems and obstacles in service The steps for performing each work process Operator behavior And the needs of the people who come to contact for services To set as a guideline for the development of the office's administration Local registration of Nonthaburi City Municipality with quality To excellence Which from the study of the group as well Which consists of political executives And 3 full-time executives Service staff Number of 10 people and people who came to contact for service, number of 20 people by using an interview form Educational tools And analyze the content Which appears from the study as follows

Administration of the Public Service of the Local Registration Office, Nonthaburi City Municipality Caused by a large number of people who come to request for service There are inadequate parking places. Serve with narrow There were not enough chairs to sit back and wait. And often the centralized communication system In addition, some procedures have several steps. Together with some officials Reluctance to service And calls for more evidence than necessary Documents are not ready. Causing a delay in service Causing people to contact Requesting service is not convenient and fast. Service management guidelines From interviews (Interview) and discussion groups (Focus Group), it was found that the administrative quality of the local registry office, Nonthaburi City Municipality. To excellence Must have quality management, must develop personnel By recruiting personnel in different positions To be sufficient to perform duties And promote service personnel to have knowledge, ability and perform replacement tasks By sending to receive training And study views from various registries that received the Outstanding Registration Office award At least once a year Procedures and operational procedures Should reduce each procedure to be shorter and more concise, increase service channels. Bring information technology to work And provide various facilities Like a parking place Waiting chair Various drinks etc. to be sufficient.

Keywords : Quality Management Office Of Local Registration Nakornnonthaburi Municipality



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาการบริหารงานองค์กรของภาคเอกชนในปัจจุบันเป็นผลโดยตรงทำให้ต้องมีการปฏิรูประบบราชการให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภาคเอกชนได้โดยใช้ระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งอาศัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการบริหารงานเพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ตลอดจนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีบทบาทสำคัญในกาให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมากทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องรับภาระในภารกิจต่างๆ มากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ตลอดจนเทคโนโลยีด้านต่างๆ เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้มแข็งในการบริหารงาน โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยยึดแนวทางในการบริหารงานตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาเป็นแนวทางในการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มีคุณภาพต่อการบริการ

เทศบาลนครนนทบุรี ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่ง ที่เปิดให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งมีหน้าที่ในการ แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการบุคคล แจ้งตาย กำหนดเลขหมายประจำบ้าน คัดรับรองรายการประวัติบุคคล โดยมีสถานที่ให้บริการอยู่ 2 แห่ง คือ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่ถนนรัตนวิเศษและสำนักงานแขวงท่าทราย ที่ตั้งอยู่ในหมู่บ้านประชานิเวศน์ 3 แต่ละวันจะมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนเป็นจำนวนมาก งานด้านทะเบียนราษฎร ประมาณวันละ 250 คน ปัจจัยด้านจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีปัจจัยประกอบทางด้านอื่น ๆ อีกที่เป็นสาเหตุให้ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพพื้นที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของสำนักทะเบียนที่มีการคมนาคมที่สะดวกในการเดินทาง จึงเป็นภาระหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ที่จะต้องแบกรับภาระในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า ประชาชนจึงเสียเวลารอคอยนาน ประกอบกับขั้นตอนการติดต่อในแต่ละกระบวนการนั้น มีขั้นตอนมากจนเกินไป และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักทะเบียนจัดไว้

จากสภาพมูลเหตุของปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้นและประกอบกับในปัจจุบันหน่วยงานบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างแข่งขันกันในการพัฒนาการให้บริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งหน่วยงานหลาย ๆ แห่งให้บริการประชาชนได้ดีเลิศในระดับต้น ๆ ของประเทศ เช่น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก เป็นต้น ต่างปรับปรุงสำนักทะเบียนของตนให้เป็นที่ยอมรับและเป็นองค์กรต้นแบบให้กับหลาย ๆ สำนักทะเบียนได้นำไปเป็นแบบอย่าง และเมื่อพิจารณาถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ได้เล็งเห็นความสำคัญของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้ศึกษาวิจัย ให้เกิดคุณภาพในการทำงานจึงหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการประชาชน ในด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างมีประสิทธิภาพ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค้นหาปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่องในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเรียนรู้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
4. เพื่อศึกษาความต้องการ ตลอดจนข้อร้องเรียนของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
5. เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานและกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีคุณภาพของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เรื่อง “คุณภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งศึกษาถึงกระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ที่ครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการและเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษาในเขตพื้นที่การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยศึกษาในครั้งนี้ ประชากรที่จะทำการศึกษา ได้แก่

ผู้บริหารฝ่ายการเมืองและผู้บริหารฝ่ายประจำ	จำนวน	3 คน
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ	จำนวน	10 คน
ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	20 คน
รวมจำนวนประชากรที่ทำการศึกษา	จำนวน	33 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษากระบวนการ ขั้นตอน การปฏิบัติงาน พฤติกรรม และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พฤติกรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการ พฤติกรรมของผู้บริหารที่มีต่องานบริการ ตลอดจนรูปแบบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรซึ่งเกี่ยวกับการแจ้งเกิด การแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการบุคคล การเพิ่มชื่อ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน และการคัดสรรรับรองรายการต่าง ๆ

4. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลที่มุ่งเน้นในการสัมภาษณ์ รับฟังความคิดเห็น ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง มิถุนายน 2563



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และข้อบกพร่อง ที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
2. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำข้อมูลไปปรับลดขั้นตอน และลดเอกสารต่างๆในการให้บริการ
3. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
4. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรม และความต้องการ ตลอดจนข้อร้องเรียนของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี
5. ให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด และวิธีการของผู้บริหารในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิชญ์โลกผู้บริหารจะมุ่งเน้นที่ปัจจัยความสำเร็จ คือ งานได้ตามมาตรฐานขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดประชาชนพึงพอใจผลงานมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

- กระจายอำนาจให้ผู้ช่วยนายทะเบียนปฏิบัติงานแทนนายทะเบียนให้ได้มากที่สุด
- ส่งเสริมให้มีการสอนงาน และหมุนเวียนงานกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในการให้บริการสูงขึ้น

ให้บริการสูงขึ้น

- มีคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติสามารถเสนอ และแก้ปัญหาได้ทันที ในกรณี

เร่งด่วน

- สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยการจัดนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้ในการ

ตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของชุมชน และอาสาสมัครชุมชน

- จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ หรือการเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจงานทะเบียน จัดให้มีกิจกรรมนันทนาการเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากร

- จัดทำโครงการบันทึกเดือนใจงานทะเบียน โดยจัดทำเป็นหนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน แจกจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ใช้ในการศึกษาอ้างอิง อีกทั้งทำให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ จากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่มีต่อผู้รับบริการสูงถึง 92% โดยเป็นผลสำรวจจากกล่องรับความคิดเห็น กล่องแสดงความพึงพอใจ ซึ่งจัดเรียงไว้ 5 กล่อง แบ่งเป็น คุณภาพมากที่สุด มาก ปานกลาง ปรับปรุงและน้อย โดยให้ประชาชนนำบัตรคิวที่เสร็จจากการรับบริการมาใส่ในกล่องตามความรู้สึก และเว็บไซต์ของเทศบาลนครพิชญ์โลก

2. การให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครจังหวัดอุดรธานี

กองทะเบียนราษฎรฯ ได้พัฒนาการบริการในรูปแบบศูนย์บริการเทศบาล (Service Lin) ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร จะสามารถเลือกรับบริการอื่น ๆ หลากหลายประเภท ณ จุดเดียวกัน ทำให้ประชาชนประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ส่งผล



ให้ประชาชนนอกเขตเทศบาล และจังหวัดอื่น ๆ มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 40 ของประชาชนในเขตเทศบาลจากจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น กองทะเบียนราษฎรฯ จึงยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาลดขั้นตอน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องสร้างความประทับใจให้กับประชาชน โดยนำแนวคิดการจัดการคุณภาพ (Total Quality Management: TQM) การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการประชาชน

ผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแนวคิดที่ว่า ผู้มาขอรับบริการคือ "ผู้ขอ" มาเป็น "ลูกค้า" ที่จะต้องสร้างคุณภาพการบริการให้กับประชาชนมากที่สุด เน้นการให้บริการแบบญาติมิตร ประชาชนประทับใจ และต้องการกลับมาใช้บริการอีก

1. นโยบาย แนวทางการทำงานแผนงานของผู้บริหาร เทศบาลนครอุดรธานีกำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการประชาชนไว้ว่า "บริการประชาชนทุกคนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงต่อเวลา"

2. วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

3. การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้
วิเคราะห์งาน กำหนดวิธีการในการปรับปรุงงานให้ดี ทดลองปฏิบัติ ประเมินผล และกำหนดเป็นมาตรฐาน

- ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ และถือปฏิบัติทุกคน พร้อมติดประกาศให้ประชาชนทุกคนทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมที่มงานบริการ ณ จุดที่ประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากในช่วงโมงเร่งด่วน

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ช่วยเหลือประชาชนในการกรอกคำ

ร้อง/พิมพ์คำร้องขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ให้กับประชาชนที่ไม่สามารถกรอกข้อมูลเองได้

- มีการนำระบบ IS (Information Systems) มาใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุมงานบริการทุกประเภทของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี

- มีการแยกการให้บริการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ออกจากจุดให้บริการปกติ โดยหัวหน้าฝ่ายสอบสวนและส่งเสริมการทะเบียนและบัตรฯ หัวหน้างานให้คำปรึกษาหารือและช่วยเหลือประชาชนทางการทะเบียนและบัตร คอยให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. วิธีการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตำราคู่มือ การปฏิบัติงาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยจากการค้นคว้าอิสระและ วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2. วิจัยศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งเป็นการ สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Non-Structured Interview or Formal Interview) โดยสร้างแบบ สัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเรียบร้อยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยผู้ศึกษาวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์จะจดบันทึก ข้อมูลด้วยตนเองทุกครั้ง

3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์การวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดย ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะไม่เป็นทางการ เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ ให้ผู้ถูก สัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถามและอธิบายแสดงความคิดเห็น

2. การสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group)

3. เครื่องบันทึกเสียง (Recording Device)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์รองนายกเทศมนตรีที่กำกับดูแลฝ่ายทะเบียนราษฎร รองปลัดเทศบาล ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลฝ่ายทะเบียนราษฎร หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 10 คน และประชาชนที่มาติดต่อ ขอบรับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 20 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์เป็น รายบุคคลที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 10 นาที และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อกำหนดแนวทางเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2563

3. บันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจัดให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูลมา วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 1 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนที่ 2 มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ในผู้ทำการศึกษาได้นำ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแบบการตอบคำถามของผู้ถูกสัมภาษณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์



เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอผลการศึกษารูปแบบตารางประกอบความเรียง พร้อมทั้งหาข้อสรุปอย่างมีระบบ และมีเหตุผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้บริหารฝ่ายการเมือง และผู้บริหารฝ่ายประจำ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 เพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุ 31-45 ปี ร้อยละ 33.33 อายุ 46-60 ปี ร้อยละ 66.67 มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 และมีตำแหน่งรองนายกเทศมนตรี 33.33 ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล ร้อยละ 33.33 ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ร้อยละ 33.34

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70 เพศชายร้อยละ 30 มีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 40 อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 50 อายุ 46 -60 ปี ร้อยละ 10 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 30 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 20 และมีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ร้อยละ 30 เจ้าพนักงานทะเบียนร้อยละ 20 เจ้าหน้าที่ทะเบียน ร้อยละ 10 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ร้อยละ 20 ผู้ช่วยเจ้าพนักงานทะเบียน ร้อยละ 10 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียน ร้อยละ 10

3. กลุ่มผู้มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 เพศชายร้อยละ 40 มีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 30 อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 35 อายุ 46-60 ปี ร้อยละ 25 อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ร้อยละ 5 ระดับมัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ร้อยละ 40 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15 มีอาชีพ นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 25 อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 15 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 5 อาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจร้อยละ 15 อาชีพรับจ้างลูกจ้าง ร้อยละ 35 และอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การพัฒนาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้มาติดต่อขอรับบริการจะเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจในการให้บริการหรือไม่ ส่วนหนึ่งมาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้น ถ้าจะพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศได้เจ้าหน้าที่ต้องปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการ ดังนี้

มีความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะให้บริการ และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลังสับตา ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ และกล่าวคำทักทายผู้มาติดต่อขอรับบริการก่อนทุกครั้ง



การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการรับแจ้ง การจดทะเบียนหรือการบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลลงในเอกสารราชการ เพื่อยืนยันถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับ ความคุ้มครอง หรือบริการจากรัฐตามกำหนด การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่ จึงมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง และเป็นผลต่อเนื่องในระยะยาวดังนั้นเจ้าหน้าที่จึง ต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งทางด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีแนวทางในการ พัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อความเป็นเลิศได้ดังนี้

1. จัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ ปี โดยบรรจุเนื้อหาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เช่นพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551 รวมถึงระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

- เทคนิคการสืบสวนสอบสวนด้านงานทะเบียนราษฎร

- การป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎร

2. การระดมสมอง โดยการประชุมหารือในกลุ่มงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็น ผู้มีความรู้ความสามารถโดดเด่น และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสำนักทะเบียนสู่ความเป็นเลิศ กับหัวหน้า หน่วยงาน หรือผู้บริหารที่รับผิดชอบเพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้สำหรับถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

3. การถ่ายทอดถ่ายทอดความรู้โดยวิธีการสอนงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามา ทำงานใหม่ ควรได้รับการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ และทักษะในการ ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญมากกว่า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ หลากหลายได้

สถานที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความประทับใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่นเดียวกับองค์ประกอบในด้านอื่นๆ ซึ่งมีแนวทาง ในการพัฒนา ดังนี้

1. ปรับสภาพภูมิทัศน์ภายในสำนักงานโดยให้ทำกิจกรรม 5 ส เป็นแนวทางใน การปรับปรุง ภูมิทัศน์อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ให้ผู้บริหารควบคุมการดำเนินการพร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจโดยจัด ประกวาด และมีรางวัลให้สำหรับผู้ชนะ

2. ปรับสภาพภูมิทัศน์ภายนอกสำนักงานให้สวยงาม โดยการจัดหาต้นไม้ ดอกไม้ มาประดับ เพื่อความร่มรื่น และสวยงาม

3. จัดพื้นที่สำนักงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับประชาชนผู้มาติดต่องาน อย่าง เหมาะสม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อขอรับบริการในแต่ละขั้นตอนของแต่ละกระบวนการงาน

4. มีป้ายแสดงช่องให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ แต่ละ กระบวนการงาน



5. จัดให้มีเคาน์เตอร์ หรือโต๊ะสำหรับกรอกคำร้อง พร้อมแบบฟอร์ม และตัวอย่าง
6. มีห้องสุขา สำหรับบริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
7. จัดให้มีพื้นที่พักรอ และเก้าอี้พักคอยอย่างเพียงพอ
8. จัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าง เพียงพอ

ด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ต้องมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการส่วนหน้าแก่ประชาชน เพื่อคัดกรองเรื่องที่ประชาชนจะมาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษา และแนะนำขั้นตอนในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอ มีจุดบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ รถเข็นสำหรับคนพิการ และคนชรา มีช่องบริการด่วนสำหรับให้บริการพระภิกษุ ผู้พิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ มีห้องน้ำที่สะอาด ทีวี หนังสือพิมพ์ วารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และควรมีช่องบริการที่หลากหลายช่องทาง

การพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวก ในการพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนนทบุรี สู่ความเป็นเลิศ จำเป็นอย่างยิ่งต้องพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งถือเป็นมาตรฐานการยกระดับคุณภาพของการให้บริการโดยมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

1. สร้างทางเลือกให้ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น บริการนัดหมาย การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บริการนอกเวลาราชการบริการในวันหยุดราชการ เป็นต้น
2. จัดให้มีช่องบริการทางด่วน (Express Line) สำหรับพระภิกษุ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์
3. จัดให้มีศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) โดยรวมงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ร่วมให้บริการ ณ จุดเดียวกัน
4. จัดให้มีน้ำดื่ม และเครื่องดื่ม เช่น น้ำหวาน ชา กาแฟ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ
5. จัดให้มีเอกสาร หนังสืออ่านเล่น ขณะรอรับบริการ เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เป็นต้น
6. จัดให้มีสื่อบันเทิงต่าง ๆ เช่น ทีวี วิทย์
7. จัดให้มีระบบอินเทอร์เน็ต สาธารณะไว้คอยบริการขณะรอรับบริการ
8. จัดให้มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าไว้คอยต้อนรับ และให้คำแนะนำใน การติดต่อขอรับบริการ



ข้อเสนอแนะ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรจัดหาวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านการบริการมาฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะศึกษาดูงานสำนักทะเบียน หรือองค์กรเอกชนที่เป็น Best Practice เพื่อนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาพัฒนาสำนักทะเบียนของตน ซึ่งอาจดำเนินการรูปแบบการทำ Benchmarking

ด้านสถานที่ให้บริการ

1. ควรนำตัวอย่างรูปแบบการจัดผังสำนักทะเบียนดีเด่นของกรมการปกครองมาศึกษา และเป็นแบบอย่างในการจัดสำนักงาน
2. สถานที่จอดรถควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแล และอำนวยความสะดวก
3. สำนักงานที่ให้บริการควรมีทางลาดชันสำหรับผู้พิการที่นั่งรถเข็น
4. ห้องโถงสำนักงานซึ่งเป็นส่วนพักคอยที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ ควรเปิดประตูทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้อากาศได้ระบายทำให้ไม่ร้อนจนเกินไป และจัดหาพัดลมระบายอากาศตามจำนวนที่เหมาะสม
5. จัดให้มีศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) โดยรวมงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ร่วมให้บริการ ณ จุดเดียวกัน
6. จัดให้มีน้ำดื่ม และเครื่องดื่ม เช่น น้ำหวาน ชา กาแฟ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ
7. จัดให้มีเอกสาร หนังสืออ่านเล่น ขณะรอรับบริการ เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เป็นต้น
8. จัดให้มีสื่อบันเทิงต่าง ๆ เช่น ทีวี วิดีโอ
9. จัดให้มีระบบอินเทอร์เน็ต สาธารณะไว้คอยบริการขณะรอรับบริการ
10. จัดให้มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าไว้ต้อนรับ และให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ

มจร



เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). การคิดเชิงวิเคราะห์ =Analytical thinking. พิมพ์ครั้งที่ 6. (ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). จอมปราชญ์นักการศึกษา. กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557) รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560) ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช.
- สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560) กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น Best Practice ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) www.orrde.go.th

