

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน
กับ สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

A comparison of registration services of Muang Nan District, Nan Province and
Kasetsomboon District, Chaiyaphum Province

สุกัญญา กุลวงศ์¹ วีระ ฤทธิรอด²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่านจังหวัดน่าน กับสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขด้านการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ได้มาตรฐานทางการทะเบียนและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการในระดับประเทศ ดำเนินการศึกษาโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ทั้ง 2 แห่ง รวม 2 คน โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสนทนากลุ่ม แล้วนำมาวิเคราะห์หาข้อมูลและวิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยแจกแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 100 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหาและแจกแจงความถี่ ผลการศึกษาจากการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเปรียบเทียบแล้ว พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอและไม่มีการเข้าอบรมหรือดูงานนอกสถานที่ ขาดช่องทางการประชาสัมพันธ์ อาคารสถานที่เก่าและขาดการปรับปรุง ไม่มีมุมพิเศษบริการระหว่างนั่งรอรับบริการ การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลามาตรฐานที่กำหนด และมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายเจ้าหน้าที่บ่อย ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การให้บริการในด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านระบบงาน/กระบวนการในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอาคาร/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ได้มาตรฐานด้านการทะเบียนมีดังนี้ 1) โครงการศึกษาดูงานสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัล 2) โครงการจ้างเหมาบริการด้านการให้บริการงานทะเบียนและบัตร 3) โครงการบริการประชาชนในวันหยุดราชการ 4) โครงการพัฒนาอาคารสำนักงาน และป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศทางการทะเบียน 5) โครงการเสริมสร้างความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ผูกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน และ 6) โครงการพืชน้อง น้องสอนพี่ โดยใช้งบประมาณ 300,000.- บาท

คำสำคัญ: เปรียบเทียบ การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร

¹ นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ ประจำคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

The purpose of this study were 1) to compare the service in civil registration of Muang Nan District Registration Office and Kasetsomboon District Registration Office, Chaiyaphum Province, 2) to study the opinion about the service of Kasetsomboon District Registration Office, Chaiyaphum Province, 3) to propose the developing way for improving the better service of Kasetsomboon District Registration Office to be up to the standard of the registration and reach the perfect service of the country. The instrument of the qualitative study was in-depth interview with the two people who responsible for the civil registration in both offices participatory observation and group discussion, and then analyzed the data, and for quantitative research, data were gathered from 100 people who received the service at Kasetsomboon District Registration Office by the questionnaire and were analyzed for percentage, mean and standard deviation. The result of the study by the in-depth interview and comparison found that Kasetsomboon District Registration Office lacked of the officers and they did not have any seminars in other places, ways of publicity were limited, the buildings are old and lacked of improvement. Moreover, the services did not meet the standard time set, and the officers were mobilized so often. The result of the quantitative research found that the service for the personnel was at a high level, the system in working was at a moderate level, the publicity was at a high level, the place and building was at a high level. ways to develop the service to meet the standard registration and the ways were 1) the visit to the registration offices where won the prizes, 2) the employment project in giving service and registration cards, 3) the service to the people in national holidays, 4) the project of reformation buildings and publication boards to be the perfect ways of registration service, 5) the learning projects in civil registration and identity cards (the seminar for the officers, sub-district chiefs, village chiefs and community leaders), 6) brothers teach brother project, the budget included 300,000 baht.

Keywords: comparison, service, census registration with individuals' detail

ความเป็นมาของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีคุณภาพมาโดยตลอด ทั้งนี้ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

และให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ (คู่มือการทะเบียนราษฎร, 2551) การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง การจัดให้บริการโดยสำนักทะเบียนอำเภอ

และกิ่งอำเภอและของสำนักทะเบียนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการให้บริการของภาครัฐไม่เพียงพอและทั่วถึงกับประชาชนที่มาใช้บริการและไม่สามารถจะเรียกร้องหรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ดีได้ซึ่งการให้บริการของภาครัฐจะแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชน จึงทำให้การบริการของภาครัฐไม่เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ประเสริฐ (2554) เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ด้านการให้บริการประชาชน กรมการปกครอง จึงได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนขึ้น และจัดให้มีการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นขึ้นในทุกปี เพื่อให้สำนักทะเบียนต่างๆที่เปิดให้บริการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานของราชการ ประชาชนต้องได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นให้การบริการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศและมีมาตรฐานเดียวกัน และสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน (จำนวนประชากร 81,778 คน) ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนดีเด่นในระดับประเทศประเภทสำนักทะเบียนอำเภอ ประจำปี พ.ศ. 2557 ในประเภทที่มีราษฎรตั้งแต่ 80,001 คน ขึ้นไป สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (จำนวนประชากร 111,661 คน) ซึ่งมีราษฎรที่อยู่ในเกณฑ์คัดเลือกเดียวกัน ยังไม่เคยเข้าร่วมการคัดเลือกก็ จึงความสนใจที่จะส่งสำนักทะเบียนเข้าร่วมการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จหรือกระบวนการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่านที่ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับประเทศ ประจำปี 2557 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจในระบบราชการและยกระดับหน่วยงานให้เป็น

องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในด้านการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนที่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นระดับประเทศ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านกับสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งหมด 2 แหล่ง คือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม 2) ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร (ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ) ทั้งสองสำนักทะเบียนรวม 2 คน และผู้ตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 100 คน เก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึง มกราคม พ.ศ. 2558 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้เกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการของกรมการปกครองเป็นตัวกำหนดคือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 4 ด้านคือ ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านระเบียบกฎหมาย ส่วนที่ 2 การแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 100 คน โดยกำหนดรูปแบบออกเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน/กระบวนการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคาร สถานที่ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การเลือกใช้บริการพิเศษด้านงานทะเบียนราษฎร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและประเมินผลข้อมูลโดยที่จะจัดองค์ประกอบจัดระเบียบข้อมูลเปรียบเทียบและแสดงผลข้อมูลจากนั้น จะสรุปและตีความ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยจัดกลุ่มประเด็นสำคัญๆ ของคำถามในแต่ละตอนที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยยึดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง และได้กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเกษตร

สมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 100 คน ใช้สูตร W.G. cochrane (1953) เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล คือข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และและข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านกับ สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูล จากแบบสัมภาษณ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรของทั้ง 2 แห่งแล้ว พบความแตกต่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่านกับสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน	สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
1. ด้านนโยบายและการวางแผน มีหลักวิสัยทัศน์ของสำนักทะเบียน ในการให้บริการ อาคารสถานที่มีความพร้อม มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ บุคลากรมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานได้ทุกหน้าที่ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการทุกครั้ง และฝ่ายทะเบียนจะมีการประชุมประจำเดือนทุกเดือน	1. ด้านนโยบายและการวางแผน ขาดหลักวิสัยทัศน์ของสำนักทะเบียนในการให้บริการ อาคารสถานวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่มีสภาพเก่าทรุดโทรม บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่กันได้ ขาดการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ไม่มีการประชุมประจำเดือน

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน กับสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน	สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้บริการในส่วนหน้า การให้บริการได้ตามกำหนดตามระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของสำนักทะเบียนกลาง หากไม่เสร็จภายในวันเดียวมีการแจ้งให้ทราบและนัดหมายให้มาในวันหลัง และมีระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มีช่องทางบริการพิเศษ สำหรับคนชราและผู้พิการ	2. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขาดการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้บริการในส่วนหน้า การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดตามระยะเวลามาตรฐานการให้บริการของสำนักทะเบียนกลาง หากไม่เสร็จภายในวันเดียวมีการแจ้งให้ทราบและนัดหมายให้มาในวันหลัง ขาดระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ไม่มีช่องทางบริการพิเศษ สำหรับคนชราและผู้พิการ
3. ด้านบุคลากร มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีช่องทางเร่งด่วนพิเศษ และมีการให้บริการในการถ่ายเอกสารฟรี เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมงานในหน้าที่เป็นประจำทุกปี	3. ด้านบุคลากร บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ขาดช่องทางเร่งด่วนพิเศษ และขาดการให้บริการในการถ่ายเอกสารฟรี เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยได้เข้ารับการฝึกอบรมงานในหน้าที่เพราะเจ้าหน้าที่มีน้อยถ้าไปอบรมไม่มีใครมาทำงานแทน
4. ด้านระเบียบข้อกฎหมาย 4.1 เมื่อเจอปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ จะมีการโทรปรึกษาสำนักทะเบียนกลางโดยจะมี เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหรือนิติกรที่ชำนาญงานคอยให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดปัญหาร้องเรียนตามมาในภายหลัง 4.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์องค์กรและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ คือเว็บไซต์ และเฟสบุ๊คเพื่อให้คำปรึกษา และรับฟังคำแนะนำ ดิชม	4. ด้านระเบียบข้อกฎหมาย 4.1 เมื่อเจอปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ จะมีการโทรปรึกษาสำนักทะเบียนกลางโดยจะมี เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหรือนิติกรที่ชำนาญงานคอยให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดปัญหาร้องเรียนตามมาในภายหลัง 4.2 ขาดเว็บไซต์และเฟสบุ๊คประชาสัมพันธ์องค์กร

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.07	0.62	มาก
2. จัดเคาน์เตอร์บริการต้อนรับส่วนหน้าโดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.06	0.60	มาก
3. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.91	0.67	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ) ตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. เมื่อถึงเวลาพักเที่ยงหรือเลิกงานเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อเนื่องไปจนเสร็จ	3.94	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี	4.07	0.54	มาก
6. บุคลากรให้บริการโดยคิดค่าธรรมเนียมตามระเบียบของราชการที่ติดประกาศไว้	4.01	0.61	มาก
7. บุคลากรปฏิบัติงานโดยแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง	3.96	0.60	มาก
8. กรณีไม่สามารถให้บริการเสร็จภายในวันเดียวจะมีการแจ้งเหตุผลพร้อมคำแนะนำ	3.96	0.65	มาก
รวม	3.99	0.50	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านบุคลากร ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เท่ากับข้อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ จัดเคาน์เตอร์บริการต้อนรับส่วนหน้าโดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้แน่นแฟ้นแจ่มใสให้คำแนะนำตรวจสอบเอกสาร ($\bar{X} = 4.06$) บุคลากรคิดค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการที่ประกาศไว้

($\bar{X} = 4.01$) ส่วนข้อบุคลากรปฏิบัติงานโดยแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง มีระดับความคิดเห็นเท่ากับข้อกรณีไม่สามารถให้บริการเสร็จภายในวันเดียวจะมีการแจ้งเหตุผลพร้อมให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.96$) และมีความระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านระบบงาน/กระบวนการทำงาน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระยะเวลาขอรับบริการมีการให้บริการถูกต้องตามกำหนด	3.69	0.79	มาก
2. สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว	3.68	0.68	มาก
3. มีการออกไปเสร็จรับเงินทุกครั้ง เมื่อรับชำระค่าธรรมเนียม	2.09	1.11	น้อย
รวม	3.15	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านระบบงานกระบวนการทำงานพบว่า ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นมาก ในข้อระยะเวลาขอรับบริการมีการให้บริการถูกต้องตามกำหนดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา สามารถให้บริการเสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว

($\bar{X} = 3.68$) และมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย คือ มีการออกไปเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อรับชำระค่าธรรมเนียม ($\bar{X} = 2.09$) โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ	3.59	0.88	มาก
2. ความชัดเจนของประกาศ แผ่นผัง ขั้นตอนกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม	2.45	1.11	น้อย
3. ความชัดเจนของตัวอย่างแนะนำการเขียนคำร้องไว้อย่างถูกต้อง	3.76	0.75	มาก
4. คู่มือแผ่นพับ แนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการมีเพียงพอ	3.63	0.80	มาก
รวม	3.36	0.62	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความชัดเจนของตัวอย่างแนะนำการเขียนคำร้องไว้อย่างถูกต้องในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นมากในคู่มือแผ่นพับระเบียบข้อปฏิบัติในการติดต่อมาขอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.63$)

ส่วนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.59$) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของประกาศแผ่นผังขั้นตอน กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ($\bar{X} = 2.45$) โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ด้านอาคาร/สถานที่

ความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอก เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม	4.13	0.87	มาก
2. จัดระเบียบการจอดรถ เจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ	3.12	1.10	ปานกลาง
3. ห้องน้ำเพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น	3.35	0.89	ปานกลาง
4. มีการจัดเตรียมเก้าอี้ให้ประชาชนระหว่างรอรับบริการ	3.59	0.74	มาก
5. มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม หนังสือพิมพ์ /วารสาร โทรทัศน์บริการน้ำชากาแฟ	2.83	1.08	ปานกลาง
6. ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศ	3.16	0.96	ปานกลาง
รวม	3.36	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านอาคาร/สถานที่ ผู้มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นมาก ในสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอก เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นมาก ในการจัดเตรียมเก้าอี้ให้ประชาชนระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.59$) และข้อที่เหลืออยู่ในระดับ

ปานกลางทั้งหมดคือ ห้องน้ำเพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมาคือภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X} = 3.16$) การจัดระเบียบการจอดรถเจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.12$) และความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ

มีมุมหนังสือพิมพ์/วารสาร โทรทัศน์บริการน้ำชา/กาแฟ
($\bar{x} = 2.83$) โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการพิเศษ ด้านงานทะเบียนราษฎร

พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการพิเศษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอมีบริการพิเศษในด้านใด		
1. รับชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ	4	4.00
2. คัดสำเนาทะเบียนบ้านนอกเวลาราชการ	7	7.00
3. สามารถโทรศัพท์จองเวลาขอคัดทะเบียนบ้านได้	12	12.00
4. มีบริการรับแจ้งเกิดที่โรงพยาบาล	11	11.00
5. มีบริการในวันหยุด วันเสาร์	66	66.00
6. อื่นๆ (ระบุ) มีบริการในวันหยุดช่วงเทศกาลต่างๆ	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 6 ผู้มาใช้บริการต้องการบริการพิเศษเพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ มีบริการในวันหยุดวันเสาร์ (ร้อยละ 65) รองลงมาสามารถโทรศัพท์จองเวลาขอคัดทะเบียนบ้านได้ (ร้อยละ 12) มีบริการรับแจ้งเกิดที่โรงพยาบาล (ร้อยละ 11) ขอคัดทะเบียนบ้านนอกเวลาราชการ (ร้อยละ 7) รับชำระค่าน้ำค่าไฟ ค่าโทรศัพท์และอื่นๆ (ร้อยละ 4) และสุดท้ายอยากให้มีการวันหยุดช่วงเทศกาลต่างๆ (ร้อยละ 1)

3. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์

3.1 ด้านบุคลากร ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมและศึกษาในงานทะเบียนราษฎรให้มากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าที่มีความรู้บุคลิกภาพที่ดีคอยตรวจสอบเอกสารและแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

3.2 ด้านระบบงาน/กระบวนการทำงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่าเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นและควรมีการออก

ใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับชำระค่าธรรมเนียม ควรมีเครื่องกบฏบัตรคิวอัตโนมัติ ควรมีเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คประชาสัมพันธ์หน่วยงานและไว้ปรึกษาหารือ หรือรับฟังคำติชมจากผู้มาใช้บริการและควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรกับผู้นำชุมชนหรือ กำนันผู้ใหญ่บ้าน และควรเพิ่มการให้บริการในวันหยุดราชการ

3.3 ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ติดต่อสอบถาม ป้ายอัตราค่าธรรมเนียม ป้ายระยะเวลาการให้บริการ ป้ายลดขั้นตอนการให้บริการ ป้ายชื่อสกุลของเจ้าหน้าที่ ป้ายช่องบริการพิเศษ แผ่นพับในการเตรียมเอกสารในการติดต่อด้านต่างๆ

3.4 ด้านอาคารสถานที่ ปรับปรุงอาคาร และอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัย ควรจัดให้มีเคาเตอร์บริการส่วนหน้า แก้อั้รับบริการให้สวยงามทันสมัยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายควรมีให้มีการจัดมุมต่างๆ เป็นสัดส่วน เช่น มุมน้ำชา กาแฟ น้ำดื่ม มุมอินเทอร์เน็ต มุมหนังสือพิมพ์

อภิปรายผล

1. สภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน คือการให้บริการด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านระบบงาน/กระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนัส ศุภวิริยากร (2550) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ปัญหาที่พบบ่อย 1) ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการให้บริการและขาดการประชาสัมพันธ์ และ 2) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บางคนไม่เหมาะสม สถานที่ให้บริการที่คับแคบขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และระยะเวลาให้บริการมีความคิดเห็นในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิไม่แตกต่างกัน

2. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่าผลการศึกษามีการกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ดังนี้ 1) เพิ่มการศึกษาดูงานสำนักทะเบียนที่ได้รับรางวัล ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ จะทำให้นักุลากรได้เพิ่มพูนความรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ปรับทัศนคติในการให้บริการและการพัฒนาตนเอง 2) การพัฒนาอาคารสำนักงาน และป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศทางการทะเบียนและให้ได้รับมาตรฐานในด้านการให้บริการในส่วนต่างๆ

มีห้องน้ำที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎร ป้ายค่าธรรมเนียม 3) การเสริมสร้างความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน ให้มีความรู้เพื่อจะได้แนะนำประชาชนอย่างถูกต้องก่อนมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ 4) โครงการพี่สอนน้อง น้องสอนพี่ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่และโยกย้ายบ่อย จึงจำเป็นต้องมีการสอนงานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง 5) การจ้างบุคลากรเพิ่มโดยการจ้างเหมาบริการด้านการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ให้มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างเพียงพอ และ 6) เปิดให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นช่องทางสำหรับผู้ที่ไม่สามารถมารับบริการได้ในวันเวลาราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นราวัฒน์ มีชิน (2553) ได้เสนอว่าการบริการที่ทำให้สำนักทะเบียนอำเภอประสบความสำเร็จต้องมีการปรับปรุงงาน 1) การปรับปรุงกระบวนการบริการที่ซับซ้อน ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติวิธีคิดวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ทะเบียน พยายามบริการให้ประชาชนที่ซับซ้อน 2) การปรับกระบวนการทัศนในการบริการประชาชน การให้บริการประชาชนต้องมุ่งเน้นความถูกต้องรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ และเพิ่มช่องทางการติดต่อ และมีการประเมินความพึงพอใจเพื่อลดปัญหาการร้องเรียนต่างๆ 3) การปรับภูมิทัศน์ต้องปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้ทันสมัย สอดคล้องกับกระบวนการทำงานสะอาด สวยงาม มีความร่มรื่น 4) การจัดสำนักงานต้องปรับปรุงการจัดสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีการจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับทางเดินของงาน 5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริการใช้คอมพิวเตอร์เสริมในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

1. เมื่อทำการเปรียบเทียบ ทั้ง 2 สำนักทะเบียน แล้ว พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ยังขาดวิสัยทัศน์ในการทำงาน อาคารสำนักงานและวัสดุอุปกรณ์ ที่ให้บริการมีสภาพเก่า บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการยังไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา มาตรฐานของกรมการปกครอง ไม่มีช่องทางบริการพิเศษ เจ้าหน้าที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการอบรมหรือดูงานนอกสถานที่

2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรและด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน ระบบงาน/กระบวนการทำงาน ด้านอาคาร/สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการพิเศษที่ต้องการให้มากที่สุดคือ มีการให้บริการในวันหยุดวันเสาร์

3. แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ควรมีการส่งพนักงานเข้าอบรมและดูงานนอกสถานที่และเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปรับปรุงอาคาร สถานที่ และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งาน และควรมีการให้บริการในวันเสาร์เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ควรกำหนดวิสัยทัศน์ในการทำงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามด้วยวิธีการและบรรลุเป้าหมายความเต็มใจ

2. สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ควรตั้งงบประมาณสนับสนุนในด้านการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อมาใช้ในการพัฒนาทั้งด้านอาคาร สถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร

3. สำนักทะเบียนอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมและศึกษาดูงาน สำนักทะเบียนที่ได้มาตรฐานของกรมการปกครองให้มากขึ้นมาตรฐาน จะทำให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ปรับทัศนคติในการให้บริการและการพัฒนาตนเองและร่วมกันพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้หน่วยงานนำปัญหาไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เอกสารอ้างอิง

การปกครอง, กรม. (2546). **คู่มือบริการประชาชน**

ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักขา
รักแดน กรมการปกครอง.

การปกครอง, กรม. วิทยาลัยการปกครอง. (2548).

**คู่มือการพัฒนาบริการประชาชน สำหรับผู้
ปฏิบัติระดับอำเภอ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
อาสารักขา รักแดน กรมการปกครอง.

การปกครองกับองค์การยูนิเซฟ, กรม. ประเทศไทย.

(2551). **คู่มือการทะเบียนราษฎร.** กรุงเทพฯ
: โรงพิมพ์อาสารักขา รักแดน กรมการ
ปกครอง.

ณัฐวี ประเสริฐ. (2554). **การพัฒนาการให้บริการ**
ด้านงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล
หนองตากยา อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัด
กาญจนบุรี. การศึกษาอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย
การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นรารัตน์ มีสิน. (2553). **การพัฒนาสำนักทะเบียน**
อำเภอสีชมภู อำเภอสีชมภู จังหวัด
ขอนแก่น. การศึกษาอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย
การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มนัส ศุภวิริยากร. (2550). **ความพึงพอใจของ**
ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรและบัตรประชาชนของเขตเทศบาล
นครภูเก็ต. การศึกษาอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัย
การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความ**
พึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบล
เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.