
แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและ
งานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร
ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

The Guidelines to Develop Excellent Services on Census Registration
with Individuals' Detail and Identify Cards of Local Registration Office
of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Naimoung sub-district,
Muang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์*

Piyanoot Prasertsak

ดร.ระมุด โพชัย**

Dr.Ramud Chochai

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการ ตลอดจนศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 415 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ ปัญหาการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสาร ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายและเพื่อสะดวกประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อักรับรองให้เพียงพอ สวยงามทันสมัย ระดับภาคเอกชน

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา / การบริการสู่ความเป็นเลิศ / งานทะเบียนราษฎร /
งานบัตรประจำตัวประชาชน

*นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**รองศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the conditions and the problems for the services and also study the guidelines to develop excellent services on census registration with individuals detail and identify cards on local registration office of Muang Kamphaeng Phet Municipality, Naimuang sub-district, Muang Kamphaneg Phet District, Kamphaeng Phet Province. The samples consisted of 415 persons and 17 proports. The research instrument were questionnaires and interview. The data were analyzed using percentage , mean, standard deviation content analysis and frequency distribution. The research findings were as follow : overall, the average service conditions are moderate level, the highest mean was the services. Overall, service issues are moderate level, the highest mean was the services. As the guidelines, public relations officers should present appropriated ability and personality in their field. They should check document and advice all process to people for further understanding. Officers should utilize information technology for document protection and data searching in order to be convenient and save time. Officers should arrange counter service and sufficient chairs to facilitate people as modern as private sector.

Keywords : The Guidelines to Develop / Excellent Services / Census Registration with Individuals' Detail / Identify Card.

บทนำ

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่ลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือ มีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญทาง เศรษฐกิจของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และศักยภาพความสามารถพัฒนาความเจริญ ได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การให้บริการ สาธารณะ ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552, หน้า 128-194) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัย ของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศการบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็น ศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติงานของ หน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม การทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการ และการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้ แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549, หน้า 57)

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ นับได้ว่างานทะเบียนราษฎร มีความสำคัญมาก อาจสรุปความสำคัญของการทะเบียนราษฎร ได้ดังนี้ ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารทางกฎหมาย ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ใช้เป็นหลักฐานการพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐาน ในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็น หลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ ทางด้านสาธารณสุข ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ทางด้านการปกครอง มีส่วนสำคัญในด้านเป็นข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ทางด้านสิทธิของประชาชน ได้แก่ แสดงฐานะ ทางสังคมว่า เป็นผู้เยาว์ หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรม เพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่นๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2551, หน้า 1-2)

งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานการจัดทำเอกสารหรือหลักฐานซึ่งทางราชการออกให้เฉพาะ บุคคลสัญชาติไทย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ตัวบุคคลกับหน่วยงานราชการและภาคเอกชนในการ ประกอบธุรกรรมและการใช้สิทธิต่างๆ โดยมีรายการสำคัญเกี่ยวกับตัวบุคคลเจ้าของบัตรปรากฏอยู่ ได้แก่ ชื่อตัว ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด และที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน รูปถ่ายและหมายเลขประจำตัวผู้ถือบัตร (กรมการ ปกครอง, 2548, หน้า 125)

กรมการปกครองได้กำหนดนโยบายให้สำนักทะเบียนทุกแห่งทำการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการ บริหารจัดการของสำนักทะเบียนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของกรมการปกครอง และให้สำนักทะเบียนที่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานขั้นต้นแล้ว ให้ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้สูงขึ้นตามเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกสำนัก ทะเบียนดีเด่น (มาตรฐานการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นของกรมการปกครอง ตามหนังสือที่ มท 0310/ว 377 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชรได้ผ่านการคัดเลือกในการประกวด สำนักทะเบียนดีเด่น ในปี พ.ศ. 2552 โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่งและรางวัลบุคลากรดีเด่นทาง การทะเบียน และในปี พ.ศ. 2553 ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับสอง และรางวัลบุคลากรดีเด่นทาง การทะเบียน แต่ยังไม่เคยได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับหนึ่ง ซึ่งเป็นรางวัลที่การันตีได้ว่าสำนักทะเบียนมีการ บริหารดีเยี่ยมสูงสุดซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานเทศบาลเมือง เป็นอย่างยิ่ง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จึงเห็นว่าการบริหารงานให้มีระบบที่ดีหรือมี ประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความสำคัญ เอาใจใส่ ที่จะหาแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้ ได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการและสนองต่อนโยบายของรัฐได้ ดังนั้นจึงต้องการที่จะพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศในการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชน โดยมุ่งหวังจะปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

หน่วยงานของผู้ศึกษามุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับหนึ่งในการเข้าร่วมการประกวด ตามโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น ปี 2555 จึงเป็นที่มาของการต้องการศึกษาสภาพและปัญหา การบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ตลอดจนต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนา การบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2555 ทั้ง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และด้านอาคารสถานที่ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 415 คน ได้แก่ คณะผู้บริหารจำนวน 7 คน สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน และข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จำนวน 11 คน รวม 36 คน และกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่เคยใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 379 คน ซึ่งประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 27 ชุมชน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1.ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย 2.ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และนำผลการศึกษาปัญหาการบริการมาใช้ในการกำหนดประเด็นสำหรับการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยผู้ศึกษา ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ซึ่งเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ คือ 1) ผู้บริหาร องค์กรภาครัฐ ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ด้านการบริการสาธารณะ 2) ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริหารองค์กรซึ่งเคยได้รับรางวัลในด้านการบริการดีเยี่ยมระดับประเทศ 3) ผู้บริหารองค์กร และผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งเคยได้รับรางวัลชนะเลิศในการประกวดตามโครงการสำนักทะเบียนดีเด่นระดับประเทศ 4) ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นคณะกรรมการในการตรวจประเมินการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5) ผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ซึ่งเป็นตัวแทนภาค

ประชาชน (ผู้รับบริการ) เพื่อการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับของสภาพการบริการสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ มีโต๊ะหรือเคาเตอร์ กรอกรัองพร้อมตัวอย่าง และมีบริการให้คำแนะนำให้บริการข้อมูลการทะเบียนและบัตรฯ ทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอาคารและสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านการปฏิบัติตามระเบียบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับของปัญหาการบริการสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านอาคารและสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุม หนังสือพิมพ์วารสาร โทรศัพท์ บริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน ด้านการให้บริการได้แนวทาง คือ 1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น 2) ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นທີ່ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มารับบริการ 3) ควรมีการวิเคราะห์แผนอัตรากำลังเพื่อจัดสรรอัตรากำลังใหม่ เพื่อได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ คุณลักษณะตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และสามารถทำงานเสริมและทดแทนกันได้ เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน 4) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีการหลากหลาย มาวัดผลการปฏิบัติงาน เช่น การใช้แบบสอบถาม การจ้างองค์กรภายนอกสำรวจ การไปสอบถามเยี่ยมเยียนประชาชนนอกสถานที่ การสำรวจผ่านเว็บไซต์ และนำข้อมูลมาสรุปผลวิเคราะห์ นำเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการพัฒนายิ่งขึ้น และ 5) ควรมีสายด่วน

เพื่อตอบปัญหาและปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ ตลอดจนควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ และสามารถเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับทราบข้อมูลและติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วช่วยลดปัญหาการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานให้กับเจ้าหน้าที่

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ได้แนวทาง คือ 1) ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล 2) ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ในด้านการระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน 3) ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นโดยการอบรม หรือการสอนงานในลักษณะต่างๆ การสอนเทคนิคการทำงาน การบอกเล่าประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงานโดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก และ 4) ผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น และผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาต้องรีบรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด การป้องกันการทุจริต ตลอดจนการป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้

ด้านอาคารและสถานที่ ได้แนวทาง คือ 1) ควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อัศจรรย์ประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัด มุมต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มีมุมหนังสือพิมพ์ วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ 2) ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่เฝ้าทำงาน และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพือนัดหมาย ร้องเรียน ตีชม การให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน และ 3) ควรมีการปรับอากาศให้ปลอดโปร่ง ถ่ายเทสะดวก มีกลิ่นหอมเล็กๆ หรืออาจมีการเปิดเพลงเบาๆ คลอให้ประชาชนฟังเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและผ่อนคลาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จากผลการศึกษาสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และด้านอาคารและสถานที่ โดยภาพรวม พบว่าสภาพ การบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักทะเบียนฯ มีสภาพบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการตามเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2555 กระทรวงมหาดไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนิดดา กลมเกลียว (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การให้บริการศึกษาคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับสอง และสามส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานงานทะเบียนมีความรู้ความสามารถและมีทักษะการปฏิบัติงานดี สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนการบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีมารยาทและพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความถูกต้องความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของสุมนา อยู่โพธิ์ (2544; อ้างถึงใน วุฒิชัย สุขเข้ม, 2553, หน้า 30) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการประเมินจากบุคลากรหรือพนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ

1.2 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพการบริการด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ของสำนักทะเบียนฯ อันได้แก่ การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย การจัดเก็บเอกสารและการใช้เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย คือด้านที่สำนักทะเบียนฯ ใช้ความระมัดระวังและให้ความสำคัญมากที่สุดกว่าด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ แต่ทั้งนี้ต้องสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ และ ความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต และเป็นการรักษาความมั่นคงของชาติ ซึ่งตรงกับแนวคิดการเป็นผู้บริหารชุดใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศของกรมการปกครอง (2555, หน้า 38) ที่กล่าวว่า ข้าราชการยุคใหม่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลยุคประชาธิปไตยต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ภายใต้ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้อง เที่ยงธรรม (ความยุติธรรมที่พอรับได้) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยทางสังคม

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพการบริการด้านอาคารสถานที่ ของสำนักทะเบียนฯ อันได้แก่ สภาพภูมิทัศน์ภายในภายนอก สถานที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มุมนั่งพักคอย ห้องน้ำ มีความสะดวกสบายและสามารถให้บริการเพียงพอ กับประชาชน ซึ่งตรงกับแนวคิดของของสุมนา อยู่โพธิ์, (2544; อ้างถึงใน วุฒิชัย สุขเข้ม, 2553, หน้า 30) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ประเมินจาก อาคารสถานที่ มีความโอ่โถง สะดวก สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ท่าเล ที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

2. ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรจากผลการศึกษา ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม พบว่า ปัญหา การบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง

กำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จะต้องมีการนำปัญหาไปพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ การบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากที่ผ่านมาสักทะเบียนฯ ใช้วิธีการแก้ปัญหาการบริการโดยคิดกันเองและสรุปเองฝ่ายเดียวไม่เคยรับรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของวิชัย ปิติเจริญธรรม (2548, หน้า 38-43) ที่กล่าวว่า การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการมีหลายวิธีการ เช่น การสอบถาม การสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประเมินความพึงพอใจ การสำรวจตลาด การวิจัยปัญหาการบริการ การตั้งข้อสมมติฐาน การวิจัยความต้องการของลูกค้า การทดลองตลาด การค้นหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้นก็เพื่อการนำเสนอวิธีแก้ปัญหาที่ตรงจุดตรงกับปัญหาอย่างแท้จริงนั่นเอง อาจใช้วิธีซักถามปัญหาที่ผู้รับบริการหนักใจ หรือสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่เดิมแล้วมีใช้การที่เราพยายามยืดเยื้อเดาใจ หรือสร้างขึ้นใหม่โดยคิดเอาเองแต่ฝ่ายเดียว การค้นหาจึงต้องมองในมุมของผู้รับบริการให้มากที่สุดพยายามอยู่ในโลกของเขา มองผ่านสายตาของเขา ใช้ภาษาเดียวกับเขา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการของเรานั้นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลัง โดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ไม่มีการจัดเคาเตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากสำนักทะเบียนฯ ไม่มีการวางแผนการจัดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการประชาชนในเวลา ที่มีประชาชนมาติดต่อราชการมาก ตลอดจนไม่มีบุคลากรด้านหน้าเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ตรวจสอบเอกสารให้ประชาชนก่อนเข้ารับบริการหรือที่มีเจ้าหน้าที่อยู่อาจยังให้การต้อนรับหรือให้คำแนะนำได้ยังไม่เหมาะสม อาจทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่ต้องนำมาแสดง ทำให้ได้รับการบริการที่ไม่สะดวก รวดเร็ว ต้องเสียเวลารับบริการนานเกินไป ตรงกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541; อ้างถึงใน วุฒิชัย สุขเข้ม, 2553, หน้า 23) ที่กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย การติดต่อสั่งการ มีการอธิบายที่ถูกต้อง โดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ มีความเป็นกันเองและมีวิจรณ์ญาณตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการของ Parasuraman, Berry and Zeitham (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538, หน้า 250) ที่ว่าการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้าความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

2.2 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย พิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม

เรียบริย สวงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจาก ปัจจุบันสำนักทะเบียนฯ ยังไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการได้ ตลอดจนสถานที่จัดเก็บเอกสาร ยังไม่มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบริย สวงาม ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ เป็นปัญหาสำคัญที่สำคัญมาก จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจาก การไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน หรือองค์กรเองแล้วยังส่งผลเสียต่อผู้รับบริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอมร วรสุข (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาและสาเหตุการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าเจ้าหน้าที่และประชาชนมักประสบปัญหาในการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร เรื่องการขอเพิ่มชื่อและการขอแก้ไขรายการ และเจ้าหน้าที่และประชาชนมักประสบปัญหาในการขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เรื่องการตรวจสอบเอกสารและการพิจารณาอนุมัติให้ทำบัตรฯ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมานิตย์ ไหวไ (2547, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสาเหตุและรูปแบบของการทุจริตในการจัดทำทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริต คือ ต่างด้าวที่มีฐานะด้านเศรษฐกิจดี กับเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดคุณธรรมจริยธรรมทำการทุจริตเพื่อต้องการหาผลประโยชน์ ส่วนรูปแบบและวิธีการทุจริตพบว่ามี การสวมตัวประวัติคนตาย การปลอมแปลงเอกสาร และการแอบอ้างใช้เอกสารผู้อื่น

2.3 ด้านอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุมหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ หลักฐานประกอบ ไม่มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดง ความรับผิดชอบ และติดหน๊อกเสื้อ หรือคล้องคอ ภายในสำนักงานมีลักษณะไม่โปร่ง อากาศถ่ายเทไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม ไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมายร้องเรียน ดิชมการบริการ ซึ่งอาจเกิดจากสำนักทะเบียนฯ ไม่เคยได้รับงบประมาณสนับสนุน ในการปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายนอก ภายในสำนักงานให้ดีขึ้นหรือให้เหมาะสมทันสมัยสวยงามกว่าเดิม ซึ่งตรงกับแนวคิดของวิระวัฒน์ ปันนิตมัย (2542, หน้า 86) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) คือผู้บริหารงานบริการจะเน้นการคิดและปฏิบัติซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในการให้บริการที่ดีกว่าเดิม ความแปลกใหม่เป็นที่ประทับใจ จะไม่รอให้เกิดความจำเป็นแล้วจึงให้มีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแต่จะคิดคาดคะเนแสวงหาแนวคิดปฏิบัติจากบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะจากผู้รับบริการ เปิดรับฟัง คำชี้แนะ ความต้องการจากพนักงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ การตัดสินใจจะไม่ถือตนว่ามีอำนาจตามตำแหน่ง แต่จะรับฟังตามความรู้และประสบการณ์มากกว่าไม่เน้นการกำกับควบคุมแต่จะเป็นผู้ให้แนวทางกว้างๆ ในการปฏิบัติงานให้บริการ

3. แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการ ในระบบราชการ และเป็นที่ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่

ครั้งแรก ที่มารับบริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย พบว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ในด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน ด้านอาคารและสถานที่ พบว่าควรมีการ จัดเคาเตอร์การบริการ แก้อักรับรอง ประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆให้เป็นสัดส่วน มีมุมหนังสือพิมพ์วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ ควรมีป้ายแสดง ขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการ ขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงาน ที่โต๊ะทำงาน และติดหน้าอกเสื้อหรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย ร้องเรียน ดิชมการ ให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็น ได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวสันต์ เตชะพอง (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า แนวทางการแก้ไขการบริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่ ให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการ ให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัด กำแพงเพชร

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่ เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ และเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น

1.2 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล

1.3 ด้านอาคารและสถานที่ ควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อักรับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆให้เป็น สัดส่วน มีมุมหนังสือพิมพ์วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาสภาพการบริการและปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชนลงลึกเป็นรายด้าน เพื่อสามารถหาแนวทางการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรทำการเก็บข้อมูลสภาพ การบริการและปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ

2.3 ควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนานอกเขตเทศบาล เพื่อทำการศึกษา เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

เอกสารอ้างอิง

- การปกครอง, กรม. (2548). การบริหารการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (SMART CARD) กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- _____. (2551). หนังสือคู่มือการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- _____. (2555). แนวคิดการเป็นผู้บริหารยุคใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- พัฒนาระบบราชการ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2549). ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- พนิดา กลมเกลียว. (2551). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มานิตย์ ไหวโว. (2547). สาเหตุและรูปแบบของการทุจริตในการจัดทำทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- วุฒิชัย สุขเข้ม. (2553). กลยุทธ์การบริหารการบริการ. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย.
- สุโขทัยธรรมิกราช, มหาวิทยาลัย. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- อมร วรสุข. (2541). ปัญหาและสาเหตุของการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.