

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
3. ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 สถานภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ การ ดำรงตำแหน่ง

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	202	48.67
หญิง	213	51.33
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-
31 – 40 ปี	91	21.93
41 – 50 ปี	196	47.23
51 - 60 ปี	107	25.78
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	21	5.06
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	154	37.11
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	13.98
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	164	39.52
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	0.48
ปริญญาตรี	34	8.19
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.72
4. ตำแหน่ง		
คณะผู้บริหารเทศบาล	7	1.69
สมาชิกสภาเทศบาล	18	4.34
ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านงาน	11	2.65
ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน		
ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร	379	91.33
รวม	415	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 415 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 และเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 47.23 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 ตามลำดับ ระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.มีมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 39.52 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 37.11 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 13.98 ปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.19 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือ สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 ข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65 และคณะผู้บริหารจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69

2. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้านที่	สภาพการบริการ (ภาพรวม)	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพการบริการ
1	ด้านการให้บริการ	3.46	0.13	ปานกลาง
2	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย	3.21	0.79	ปานกลาง
3	ด้านอาคารสถานที่	3.23	0.18	ปานกลาง
รวม		3.38	0.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับของสภาพและปัญหาการบริการสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

2.2 ผลการวิเคราะห์สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกรายด้าน ปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ

ข้อ ที่	สภาพการบริการ ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพ การบริการ
1	จัดเคาน์เตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากร ที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร	2.99	0.11	ปานกลาง
2	ความเป็นธรรมชาติ ความเสมอภาคของการให้บริการ	3.00	0.10	ปานกลาง
3	ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน	2.00	0.07	น้อย
4	มอบอำนาจ ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อเกิดความ คล่องตัว	3.99	0.16	มาก
5	ความถูกต้องในการให้บริการ มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบ เอกสารให้กับประชาชน	3.99	0.16	
6	มีการประชุมหารือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.00	0.05	ปานกลาง
7	ปรับปรุงพฤติกรรม เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind)	3.00	0.00	ปานกลาง
8	มีการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ	3.00	0.05	ปานกลาง
9	แบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการเร่งด่วน ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการ นัดหมาย	3.00	0.00	ปานกลาง
10	มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ กรอกรคำร้อง พร้อมตัวอย่าง	4.99	0.18	มากที่สุด
11	มีบริการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลการ ทะเบียนและบัตรฯ ทางโทรศัพท์	4.99	0.18	มากที่สุด
12	มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะ ของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	3.99	0.16	มาก
13	มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ในวันหยุด	3.00	0.05	ปานกลาง
14	ผู้รับบริการสามารถติดต่อ จนท.จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว	3.00	0.05	ปานกลาง
15	มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนประชาชนบัตรฯ กรณีอายุ 15 ปีบริบูรณ์	3.00	0.07	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการบริการ ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพ การบริการ
16	จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้	3.99	0.11	มาก
17	มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการใน ลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน	4.00	0.10	มาก
18	เป็นประโยชน์และสามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น	4.00	0.10	มาก
19	เป็นประโยชน์และสามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงาน อื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.00	0.07	มาก
20	บุคลากรของสำนักทะเบียนยึดถือ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณข้าราชการและ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545	3.13	0.33	ปานกลาง
21	จนท. มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริหารไม่ หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด	3.33	0.47	ปานกลาง
22	สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ใน สำนักทะเบียน	3.33	0.47	ปานกลาง
23	ผู้บริหารให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการ พบปะ พูดคุยซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนที่มา ติดต่องานอยู่เสมอ	3.33	0.47	ปานกลาง
24	การสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ	2.67	0.94	ปานกลาง
25	ประเมินโดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการวิเคราะห์ สรุปผลและนำมาปรับปรุงการบริการ	2.67	0.94	ปานกลาง
26	การกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)	4.00	0.07	มาก
27	ส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุค โลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพและสนองตอบนโยบายยึด ประชาชนเป็นสำคัญ	2.67	0.94	ปานกลาง
28	มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.05	มาก
29	มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ	4.00	0.05	มาก
30	ต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อภัยภัยที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการบริการ ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพ การบริการ
31	ปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้ งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด	4.00	0.07	มาก
32	กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานในแต่ละชั้น อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่รอนาย ทะเบียน	3.00	0.00	ปานกลาง
33	กระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลัง โดยมี การจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องาน มาก	3.00	0.05	ปานกลาง
34	การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ การออกบริการ Mobile Unit	4.00	0.07	มาก
35	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์	3.00	0.00	ปานกลาง
36	จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงาน ต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย	4.00	0.07	มาก
37	การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงาน ภายนอกที่ให้บริการ	3.88	0.44	มาก
	รวม	3.46	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
กำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ กรอกคำร้อง
พร้อมตัวอย่าง และมีบริการให้คำแนะนำนัดหมาย ให้บริการข้อมูลการทะเบียนและบัตรฯ ทาง
โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมา คือ มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
มาปรับปรุงการบริการในลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เป็นประโยชน์สามารถ
เป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น เป็นประโยชน์สามารถนำไปบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นได้

อย่างเป็นรูปธรรม การกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ ปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การออกบริการ Mobile Unit และจัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงานต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ตามการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย

ข้อที่	สภาพการบริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพการบริการ
1	การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ	3.39	0.89	ปานกลาง
2	การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน การเก็บทะเบียนบ้าน การเก็บสูติบัตรการเก็บมรณบัตร การเก็บใบแจ้งการย้ายที่อยู่	3.20	0.94	ปานกลาง
3	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	3.00	0.95	ปานกลาง
4	การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัยเหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม	3.26	0.86	ปานกลาง
รวม		3.21	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคารและสถานที่

ข้อ ที่	สภาพการบริการ ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพ การบริการ
1	สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก เป็นระเบียบ ทันทสมัย สะอาด สวยงาม	3.59	0.63	มาก
2	จัดระเบียบการจราจร จนท./ ผู้รับบริการ	3.81	0.39	มาก
3	ห้องน้ำ เพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาด สุก สุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็น	3.81	0.39	มาก
4	จัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และ สัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว	3.81	0.39	มาก
5	มี ป้ายแสดงช่องทางให้บริการ	3.81	0.39	มาก
6	มี ป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน	3.81	0.39	มาก
7	มี ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม	3.84	0.37	มาก
8	มี ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ	2.99	0.11	ปานกลาง
9	มี ป้ายแสดงข้อปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความ รับผิดชอบ และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ	3.00	0.10	ปานกลาง
10	จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอสั่ง สะดวก มีมุม น.ส.พ./ วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ	2.00	0.07	น้อย
11	ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสง สว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม	2.99	0.11	ปานกลาง
12	ห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มีการดูแล รักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.00	0.10	ปานกลาง
13	การรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้า และถังน้ำยาดับเพลิง	2.00	0.07	น้อย
14	การไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ ร้องเรียนติชมการให้บริการ	2.99	0.11	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการบริการ ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับสภาพ การบริการ
15	การประหยัดพลังงาน เช่น มีช่องโพร่งแสงธรรมชาติ มีการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดมีแผนและกิจกรรมการประหยัดพลังงาน	3.00	0.10	ปานกลาง
รวม		3.23	0.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มี ป้ายแสดงค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ จัดระเบียบการจอดรถ จนท./ ผู้รับบริการ ห้องน้ำเพียงพอ ใช้งานได้ครบถ้วน สะอาด ถูกสุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็น จัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการ และมีป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะอาด มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ และการรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบไฟฟ้าและถังน้ำยาดับเพลิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$)

3. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ด้านที่	ปัญหาการบริการ (ภาพรวม)	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหาการบริการ
1	ด้านการให้บริการ	3.45	0.21	ปานกลาง
2	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย	3.19	0.77	ปานกลาง
3	ด้านอาคารสถานที่	3.26	0.22	ปานกลาง
	รวม	3.38	0.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับของปัญหาการบริการสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

3.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกรายด้าน ปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่มีการจัดเคาเตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร	4.64	0.78	มากที่สุด
2	ไม่มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคของกรให้บริการ	3.03	0.38	ปานกลาง
3	ไม่มีการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน	2.15	0.55	น้อย
4	ไม่มีการมอบอำนาจ ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อเกิดความคล่องตัว	3.91	0.45	มาก
5	ไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบเอกสารให้กับประชาชน	3.88	0.47	มาก
6	ไม่มีการประชุมหารือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.21	0.70	ปานกลาง
7	ไม่มีการปรับปรุงพฤติกรรม เสริมสร้างทัศนคติการบริการ (Service Mind)	3.24	0.67	ปานกลาง
8	ไม่มีการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ	3.27	0.66	ปานกลาง
9	ไม่แบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่าย เช่น ช่องบริการเร่งด่วน ช่องบริการปกติ การบริการที่ต้องมีการนัดหมาย	3.23	0.68	ปานกลาง
10	ไม่มีโต๊ะหรือเคาเตอร์ กรอกคำร้อง พร้อมตัวอย่าง	3.02	0.20	ปานกลาง
11	ไม่มีบริการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลการทะเบียนและบัตรฯ ทางโทรศัพท์	2.97	0.18	ปานกลาง
12	ไม่มีบริการพิเศษ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในลักษณะของสำนักบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	3.94	0.55	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
13	ไม่มีการบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง ใน วันหยุด	3.20	0.57	ปานกลาง
14	ผู้รับบริการไม่สามารถติดต่อ จนท.จนเสร็จสิ้นได้ที่จุดเดียว	3.20	0.62	ปานกลาง
15	ไม่มีบริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนประชาชนบัตรฯ หมดอายุ 15 ปีบริบูรณ์	3.22	0.64	ปานกลาง
16	ไม่มีการจัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้	3.94	0.52	มาก
17	ไม่มีการนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการใน ลักษณะริเริ่ม และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน	3.91	0.36	มาก
18	ไม่สามารถเป็นต้นแบบให้สำนักทะเบียนอื่น	3.88	0.39	มาก
19	ไม่เป็นประโยชน์และไม่สามารถนำไปบูรณาการร่วมกับ หน่วยงานอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม	3.82	0.43	มาก
20	บุคลากรของสำนักทะเบียนไม่ยึดถือ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณข้าราชการและ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545	3.18	0.43	ปานกลาง
21	จนท. ไม่มีความวิริยะ อุตสาหะ และเสียสละ เช่น บริการ ไม่หยุดพักเที่ยง บริการในวันหยุด	3.32	0.51	ปานกลาง
22	ไม่มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและ จนท. ในสำนักทะเบียน	3.26	0.53	ปานกลาง
23	ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ในการปรับปรุงให้บริการมีการ พบประ ฟูคคุยซักถาม ปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนที่มา ติดต่องานอยู่เสมอ	3.19	0.60	ปานกลาง
24	ไม่มีการสร้างขวัญกำลังใจ จนท. ผู้บริการ	2.71	0.90	ปานกลาง
25	ไม่มีประเมินโดยแบบสอบถาม/แบบประเมินผลมีการ วิเคราะห์ สรุปผลและนำมาปรับปรุงการบริการ	2.79	0.95	ปานกลาง
26	ไม่มีการการกระตุ้นให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)	3.75	0.62	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
27	ไม่ส่งเสริมวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพและสนองตอบนโยบายยึดประชาชนเป็นสำคัญ	2.77	0.97	ปานกลาง
28	ไม่มีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.59	มาก
29	ไม่มีการแนะนำขั้นตอนการบริการด้วยความเต็มใจ	3.85	0.45	มาก
30	ไม่มีต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ อ้าวยิ้มที่ดี	3.08	0.41	ปานกลาง
31	ไม่ปรับโครงสร้างการบริการงานในสำนักทะเบียนใหม่ โดยให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด	3.86	0.40	มาก
32	ไม่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และประสานงานในแต่ละชั้นอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องโดยไม่รอนายทะเบียน	3.05	0.21	ปานกลาง
33	ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก	4.68	0.76	มาก
34	ไม่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ การออกบริการ Mobile Unit	3.91	0.38	มากที่สุด
35	ไม่มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์	3.03	0.17	มาก
36	ไม่จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและงานต่างๆ ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย	3.91	0.38	ปานกลาง
37	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการ	3.86	0.43	มาก
รวม		3.26	0.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีกระบวนการประสานงาน และสนับสนุนอัตรากำลังโดยมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือไม่มีการจัดเคาน์เตอร์ บริการต้อนรับ ส่วนหน้า โดยคัดเลือกรูปแบบการที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ไม่มีการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1	ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ	3.38	0.88	ปานกลาง
2	ไม่มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน การเก็บทะเบียนบ้าน การเก็บสมุดบัตรการเก็บมรณบัตร การเก็บใบแจ้งการย้ายที่อยู่	3.16	0.92	ปานกลาง
3	ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายชื่อบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	2.99	0.93	ปานกลาง
4	ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัยเหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม	3.24	0.84	ปานกลาง
รวม		3.19	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมา คือ ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทะเบียนคนเกิด รายงานทะเบียนคนตาย รายงานทะเบียนการเพิ่มชื่อ รายงานการแก้ไขและจำหน่ายรายการบุคคล รายงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลใน
เมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1	สภาพภูมิทัศน์ทั้งภายในภายนอก ไม่เป็นระเบียบ ทันสมัย สะอาด สวยงาม	3.56	0.63	มาก
2	ไม่มีการจัดระเบียบการจอดรถ จนท./ ผู้รับบริการ	3.06	0.27	ปานกลาง
3	ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ ใช้งานได้ไม่ครบถ้วน ไม่สะอาด ไม่ถูกสุขอนามัย มีกลิ่นเหม็น	3.06	0.27	ปานกลาง
4	ไม่มีการจัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว	2.20	0.53	น้อย
5	ไม่มีป้ายแสดงช่องทางให้บริการ	3.07	0.26	ปานกลาง
6	ไม่มีป้ายแสดงมาตรฐานเวลาการปฏิบัติงาน	3.78	0.42	มาก
7	ไม่มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียม	2.99	0.11	ปานกลาง
8	ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐาน ประกอบ	3.78	0.42	มาก
9	ไม่มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความ รับผิดชอบ และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ	3.78	0.42	มาก
10	ไม่จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอดีเพียง สะดวก มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ	3.81	0.39	มาก
11	ภายในสำนักงานมีลักษณะไม่โปร่ง อากาศถ่ายเทไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตาม ความเหมาะสม	3.78	0.42	มาก
12	ห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ไม่มีการดูแล รักษาความสะอาดอยู่เสมอ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.07	0.26	ปานกลาง
13	ไม่มีการรักษาความปลอดภัยสำนักงาน การดูแลระบบ ไฟฟ้าและถังน้ำยาดับเพลิง	2.20	0.53	น้อย

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อที่	ปัญหาการบริการด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
14	ไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ ร้องเรียน ดิชมการให้บริการ	3.78	0.42	มาก
15	ไม่มีมาตรการประหยัดพลังงาน เช่น มีช่องโพร่งแสง ธรรมชาติ มีการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดมีแผน และกิจกรรมการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรม	3.00	0.10	ปานกลาง
รวม		3.26	0.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มี ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ ไม่มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความรับผิดชอบ และติดหน້อกเสื้อ หรือคล้องคอ ภายในสำนักงานมีลักษณะไม่โปร่ง อากาศถ่ายเทไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม ไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียน ดิชมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ไม่มีการจัดสำนักงานตามทางเดินของงาน (Work Flow) และสัดส่วนพื้นที่บริการให้งานคล่องตัว และไม่มีการรักษาความปลอดภัยสำนักงาน งดดูแลระบบไฟฟ้าและถึงน้ำยาดับเพลิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$)

**ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียน
ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง
กำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร**

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน
ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน สรุปได้ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ที่	ข้อความ	ความถี่
1	แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ	
1.1	ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการ พัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นที่ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่ ครั้งแรกที่มาใช้บริการ	13
1.2	ควรมีการวิเคราะห์แผนอัตรากำลังเพื่อจัดสรรอัตรากำลังใหม่ เพื่อได้บุคลากรที่มี คุณสมบัติ คุณลักษณะตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และสามารถ ทำงานเสริมและทดแทนกันได้ เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน	12
1.3	ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีการหลากหลายมาวัดผล การปฏิบัติงาน เช่นการใช้แบบสอบถาม การจ้างองค์กรภายนอกสำรวจ การไป สอบถามเยี่ยมเยียนประชาชนนอกสถานที่ การสำรวจผ่านเว็บไซต์ และนำข้อมูลมา สรุปผลวิเคราะห์ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการพัฒนายิ่งขึ้น	11
1.4	ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น	16

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ความถี่
1.5	ควรมีสายด่วนเพื่อตอบปัญหาและปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ ตลอดจนควรมีเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ และสามารถเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับทราบข้อมูลและติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วช่วยลดปัญหาการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานให้กับเจ้าหน้าที่	10
2	แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย	
2.1	ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยอบรม หรือการสอนงานในลักษณะต่างๆ การสอนเทคนิคการทำงาน การนอกเวลาประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก	12
2.2	ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ใน ด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน	15
2.3	ผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น และผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหา ต้องรับรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด การป้องกันการทุจริต ตลอดจนการป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้	10
2.4	ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล	16

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ความถี่
3	แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่	
3.1	ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การบริการ แก้อักรับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆให้เป็นสัดส่วน มีมุมน.ส.พ./วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม/ น้ำชา/กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ	17
3.2	ควรมีการปรับอากาศให้ปลอดโปร่ง ถ่ายเทสะดวก มีกลิ่นหอมเล็กๆ หรืออาจมีการเปิดเพลงเบาๆ คลอให้ประชาชนฟังเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและผ่อนคลาย	12
3.3	ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และติดหน້ออกสื่อหรือคล้อยคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียน ดิชมการ ให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน	15

จากตารางที่ 11 พบว่าแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้งหมด 3 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการให้บริการ มีแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ที่สำคัญ คือ

1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น (16) 2) ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นທີ່ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มารับบริการ (13) 3) ควรมีการวิเคราะห์แผนอัตรากำลังเพื่อจัดสรรอัตรากำลังใหม่ เพื่อได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ คุณลักษณะตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และสามารถทำงานเสริมและทดแทนกันได้ เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน (12) 4) ควรมี

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีการหลากหลายมาวัดผลการปฏิบัติงาน เช่นการใช้แบบสอบถาม การจ้างองค์กรภายนอกสำรวจ การไปสอบถามเยี่ยมเยียนประชาชนนอกสถานที่ การสำรวจผ่านเว็บไซต์ และนำข้อมูลมาสรุปผลวิเคราะห์ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการพัฒนาดีขึ้น (11) และ 5) ควรมีสายด่วนเพื่อตอบปัญหาและปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ ตลอดจนควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ และสามารถเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับทราบข้อมูลและติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วช่วยลดปัญหาการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานให้กับเจ้าหน้าที่ (10)

ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย มีแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ที่สำคัญ คือ 1) ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล (16) 2) ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ในด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน (15) 3) ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการอบรม หรือการส่งงานในลักษณะต่างๆ การสอนเทคนิคการทำงาน การบอกเล่าประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก (12) และ 4) ผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น และผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหา ต้องรับรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด การป้องกันการทุจริต ตลอดจนการป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ (10)

ด้านอาคารสถานที่ มีแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ที่สำคัญ คือ 1) ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การบริการ แก้อีร์บรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มีมุมน.ส.พ./วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม/ น้ำชา/กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ (17) 2) ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัด

หมาย/ร้องเรียน ดิชมการให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน (15) และ 3) ควรมีการปรับอากาศให้ปลอดโปร่ง ถ่ายเทสะดวก มีกลิ่นหอมเล็ก ๆ หรืออาจมีการเปิดเพลงเบาๆ คลอให้ประชาชนฟังเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและผ่อนคลาย (12)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร