

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะผู้บริหารจำนวน 7 คน สมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน และข้าราชการและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบล ในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 11 คน รวม 36 และกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 379 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 415 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผล

1. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับของสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับของปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

### 3. แนวทางพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ใน 3 ด้านดังนี้

3.1 แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน ด้านการให้บริการ ได้แนวทาง คือ 1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น 2) ควรมีการวิเคราะห์ทั้งในปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นที่ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มารับบริการ 3) ควรมีการวิเคราะห์แผนอัตราค่าสิ่งเพื่อจัดสรรอัตราค่าสิ่งใหม่ เพื่อได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ คุณสมบัติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และสามารถทำงานเสริมและทดแทนกันได้ เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงาน 4) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีการหลากหลายมั่งวัดผลการปฏิบัติงาน เช่นการใช้แบบสอบถาม การจ้างองค์กรภายนอกสำรวจ การไปสอบถามเยี่ยมชมประชาชนนอกสถานที่ การสำรวจผ่านเว็บไซต์ และนำข้อมูลมาสรุปผลวิเคราะห์ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการพัฒนาขึ้น และ 5) ควรมีสายด่วนเพื่อตอบปัญหาและปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์ ตลอดจนควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ และสามารถเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับทราบข้อมูล และติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วช่วยลดปัญหาการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานให้กับเจ้าหน้าที่

3.2 แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ได้แนวทาง คือ

1) ควรมีการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล 2) ควรมีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ในด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน 3) ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการอบรมหรือการสอนงานในลักษณะต่างๆ การสอนเทคนิคการทำงาน การบอกเล่าประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก และ

4) ผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น และผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาต้องรับรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด การป้องกันการทุจริต ตลอดจนการป้องกันปัญหาการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้

3.3 แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน ด้านอาคารและสถานที่ ได้แนวทาง คือ 1) ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การบริการ แก้อักรับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มีมุมน.ส.พ./วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม/ น้ำชา/กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ 2) ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียน ดิขมีการให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน และ 3) ควรมีการปรับอากาศให้ปลอดโปร่ง ถ่ายเทสะดวก มีกลิ่นหอมเล็กๆ หรืออาจมีการเปิดเพลงเบาๆ คลอให้ประชาชนฟังเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและผ่อนคลาย

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

จากผลการศึกษาสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และด้านอาคารและสถานที่ โดยภาพรวม พบว่า สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักทะเบียนฯ มีสภาพบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการตามเกณฑ์การประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2555 กระทรวงมหาดไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของของพนิตดา กลมเกลียว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการศึกษาคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับสองและสาม ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรหรือพนักงานผู้ปฏิบัติด้านงานทะเบียนมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะการปฏิบัติงานดี สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนการบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีมารยาทและพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งตรงกับแนวคิด ของสุมนา อยู่โพธิ์ (2535) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการ ประเมินจากบุคลากรหรือพนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีมารยาทดี การปฏิบัติ ต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว สะดวก สมเหตุสมผล ถูกต้องแม่นยำ

1.2 สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพการบริการด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ของสำนักงานทะเบียนฯ อันได้แก่การปฏิบัติตาม ระเบียบ กฎหมาย การจัดเก็บเอกสารและการใช้เทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย คือด้านที่สำนักงานทะเบียนฯ ใช้ความระมัดระวังและให้ความสำคัญมากที่สุด กว่าด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ แต่ทั้งนี้ต้องสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์และความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต และเป็นการรักษาความมั่นคงของชาติ ซึ่งตรงกับแนวคิดการเป็นผู้บริหารชุดใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศของกรมการปกครอง (2555) ที่กล่าวว่า ข้าราชการยุคใหม่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ยุคประชาธิปไตย ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ภายใต้ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อรักษาความถูกต้อง เทียบธรรม (ความยุติธรรมที่พอรับได้) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยทางสังคม

1.3 สภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพการบริการด้านอาคารสถานที่ ของสำนักงานทะเบียนฯ อันได้แก่สภาพภูมิทัศน์ภายในภายนอก สถานที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มุมนั่งพักคอย ห้องน้ำ มีความสะดวก สบายและสามารถให้บริการเพียงพอกับประชาชน ซึ่งตรงกับแนวคิดของของสุมนว อยู่โพธิ์ (2535) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ประเมินจาก อาคารสถานที่ มีความโอ่โถง สะอาด สะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วน น่ารื่นรมย์ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

## 2. ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

จากผลการศึกษาปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม พบว่า ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จะต้องมีการนำปัญหาไปพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการ

บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากที่ผ่านมาสำนักรทะเบียนฯ ใช้วิธีการแก้ปัญหาการบริการ โดยคิดกันเองและสรุปเองฝ่ายเดียวไม่เคยรับรู้และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของวิชัย ปิติเจริญธรรม (2548) ที่กล่าวว่า การเสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการมีหลายวิธีการ เช่น การสอบถาม การสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประเมินความพึงพอใจ การสำรวจตลาด การวิจัย ปัญหาการบริการ การตั้งข้อสมมติฐาน การวิจัยความต้องการของลูกค้า การทดลองตลาด การค้นหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น ก็เพื่อนำเสนอวิธีแก้ปัญหา ที่ตรงจุดตรงกับปัญหาอย่างแท้จริงนั่นเอง อาจใช้วิธีซักถามปัญหาที่ผู้รับบริการหนักใจ หรือสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่เดิมแล้วมิใช่การที่เราพยายามยึดยึด เดาใจ หรือสร้างขึ้นมาใหม่โดยคิดเอาเองแต่ฝ่ายเดียว การค้นหาจึงต้องมองในมุมมองของผู้รับบริการให้มากที่สุด พยายามอยู่ในโลกของเขา มองผ่านสายตาของเขา ใช้ภาษาเดียวกับเขา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการของเรานั้นเอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีกระบวนการประสานงานและสนับสนุน อัตราค่าตั้งโดยมีการจัดสรรอัตราค่าตั้งเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่องานมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ไม่มีการจัดเคาเตอร์ บริการต้อนรับส่วนหน้า โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากต้นตอทะเบียนฯ ไม่มีการวางแผนการจัดอัตราค่าตั้งของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการประชาชนในเวลาที่มีประชาชนมาติดต่อราชการมาก ตลอดจนไม่มีบุคลากรด้านหน้าเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำ ตรวจสอบเอกสารให้ประชาชนก่อนเข้ารับบริการหรือที่เจ้าหน้าที่ที่อยู่อาจยังให้การต้อนรับหรือให้คำแนะนำได้ยังไม่เหมาะสม อาจทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนและเอกสารที่ต้องนำมาแสดง ทำให้ได้รับการบริการที่ไม่สะดวก รวดเร็ว ต้องเสียเวลารอรับบริการนานเกินไป ตรงกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงในวุฒิชัย สุขเข้ม ,2553) ที่กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย การติดต่อสั่งการ มีการอธิบายที่ถูกต้อง โดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์

เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ ตรงกับแนวคิด เกี่ยวกับแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการของ จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2538, หน้า 12) ที่ว่าการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

2.2 ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ไม่มีการจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจาก ปัจจุบันสำนักทะเบียนฯ ยังไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ได้ ตลอดจนสถานที่จัดเก็บเอกสาร ยังไม่มีความปลอดภัยเหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ เป็นปัญหาสำคัญที่สำคัญมาก จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจาก การไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานหรือองค์กรเอง และอาจเป็นช่องว่างให้เกิดการทุจริตได้ง่าย ทั้งนี้อาจเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรืออาจเกิดจกประชาชนทำการทุจริตหรือทั้งสองฝ่ายร่วมมือกัน และยังสามารถส่งผลเสียหรือความเดือดร้อนต่อผู้อื่นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมานิตย์ ไหวไว (2547) ได้ศึกษาสาเหตุและรูปแบบของการทุจริตในการจัดทำทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริต คือ ต่างตัวที่มีฐานะด้านเศรษฐกิจดีกับเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดคุณธรรมจริยธรรมทำการทุจริตเพื่อต้องการหาผลประโยชน์ ส่วนรูปแบบและวิธีการทุจริตพบว่ามีการสวมตัวประวัติคนตาย การปลอมแปลงเอกสาร และการแอบอ้างใช้เอกสารผู้อื่น

2.3 ปัญหาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพัก พอเพียง สะดวก มีมุมหนังสือพิมพ์/วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมก รองลงมา คือ ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ / หลักฐานประกอบ ไม่มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานแสดงความรับผิดชอบ และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ภายในสำนักงานมีลักษณะไม่โปร่ง อากาศถ่ายเทไม่ดี แสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม ไม่มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียน ดิชมการบริการ ซึ่งอาจเกิดจากสำนักงานไม่เคยได้รับงบประมาณสนับสนุนในการปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอก ภายในสำนักงานให้ดีขึ้นหรือให้เหมาะสมทันสมัยสวยงามกว่าเดิม ซึ่งตรงกับแนวคิดของวิระวัฒน์ ปันนิตตามัย (2542) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) คือ ผู้บริหารงานบริการจะเน้นการคิดและปฏิบัติซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในการให้บริการที่ดีกว่าเดิม ความแปลกใหม่เป็นที่ประทับใจ จะไม่รอให้เกิดความจำเป็นแล้วจึงให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแต่จะคิดคาดคะเนแสวงหาแนวคิดปฏิบัติจากบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะจากผู้รับบริการ เปิดรับฟังคำชี้แนะความต้องการจากพนักงานและผู้รับบริการอยู่เสมอ การตัดสินใจจะไม่ถือตนว่ามีอำนาจตามตำแหน่ง แต่จะรับฟังตามความรู้และประสบการณ์มากกว่าไม่เน้นการกำกับควบคุมแต่จะเป็นผู้ให้แนวทางกว้างๆ ในการปฏิบัติให้บริการ

### 3. แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

แนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น ควรมีการวิเคราะห์งานปัจจุบัน เพื่อสร้างจุดเด่นด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการในระบบราชการ และเป็นที่ประทับใจของประชาชน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มารับบริการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย พบว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้น

ข้อมูล ควร มีการวางมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน สิ่งใดปฏิบัติได้ สิ่งใดปฏิบัติไม่ได้ในด้านระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกัน เพื่อให้ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานเดียวกัน ด้านอาคารและสถานที่ พบว่าควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อีร์รับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มีมุมหนังสือพิมพ์วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ และควรมีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงาน และติดหน้าอกเสื้อ หรือคล้องคอ ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียน ดิชมการให้บริการ แสดงในที่ที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ เตชะพอง (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า แนวทางการแก้ไขการบริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดสถานที่ ให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะดวกเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ด้านการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถ และบุคลิกภาพที่เหมาะสม คอยตรวจสอบเอกสารตลอดจนแนะนำขั้นตอนการบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการมากขึ้น
- 1.2 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล
- 1.3 ด้านอาคารและสถานที่ ควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อีร์รับรองประชาชนให้เพียงพอแต่ต้องสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ควรมีการจัดมุมต่างๆ ให้เป็นสัดส่วน มีมุมหนังสือพิมพ์วารสาร มุมอินเทอร์เน็ต มุมบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ มุมสวนหย่อม ไว้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลาย และเกิดความประทับใจ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาสภาพการบริการและปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นรายด้าน เพื่อสามารถหาแนวทางการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรทำการเก็บข้อมูลสภาพ การบริการและปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ

2.3 ควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนานอกเขตเทศบาล เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากประชาชนในเขตเทศบาลเมือง กำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร