

**การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามมาตรฐานภาครัฐ
โดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System)
P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**

พรลภัส แก้ววันดี *

ธนวิทย์ บุตรอุดม **

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง รวบรวมข้อมูลโดยการแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน

ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามมาตรฐานภาครัฐ P.S.O.1107 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้วตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (P.S.O.1107) ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) ส่วนด้านคุณภาพ ($\bar{X}=4.15$) ความทั่วถึง ($\bar{X}=3.48$) ความเสมอภาค ($\bar{X}=4.12$) ความเป็นธรรม ($\bar{X}=3.84$) สนองตอบความต้องการ ($\bar{X}=4.10$) สนองตอบความพึงพอใจ ($\bar{X}=4.20$) ความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.95$) ความสะดวกสบาย ($\bar{X}=3.95$) และความพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=3.89$) มีการประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพ, การให้บริการทะเบียนราษฎร, มาตรฐานภาครัฐระบบบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O 1107

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



**Quality assessment of citizen registration services according to the governmental standards using the P.S.O. 1107 Services System of Nakaew Sub-district
Municipal Local Registration Office, Nakaew sub-district,
Kohkha district, Lampang rovince**

Pornlapas Kaewwandee *

Thanawit But-Udom **

Abstract

The objective to study the opinions of the people concerning the citizen registration services of the NSMLRO, Kohkha district, Lampang province by using questionnaires asking a sample group of 290 persons.

The results of the public services of the NSMLRO, Nakaew sub-district, Kohkha district, Lampang province according to the governmental standards P.S.O. 1107 Services System revealed that the respondents thought the overall services quality of the NSMLRO according to the P.S.O. 1107 was at level high ($X = 4.00$) and when considered each side, it was found that the efficiency side was assessed at level highest ($X = 4.24$) and for the sides of quality ($X = 4.15$), inclusion ($x = 3.48$), equality ($x = 4.12$), fairness ($X = 3.84$), responsive to needs ($X = 4.10$), response to satisfaction ($X = 4.20$), continuity ($X = 3.95$), convenience ($X = 3.95$), and readiness to service ($X = 3.89$) were assessed at level high.

Keywords : quality assessment, citizen registration service, the governmental standard using the P.O.S. 1107 services system

* Student in Master of urban and rural community administration and development, Lampang Rajabhat University

**Lecturer, Dr. Faculty of Humanities and Social Sciences, Lampang Rajabhat University.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 33 กำหนดไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ความประหยัดและควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐ ให้คณะรัฐมนตรีวางระเบียบ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้เจ้าหน้าที่กำหนดสำหรับการพิจารณาทำการปกครองขึ้นไว้ ตามความเหมาะสมแก่กรณี ทั้งนี้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือกฎในรื่องนั้น ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ คงจะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้กับแต่ละหน่วยงานได้ เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความหลากหลายและแตกต่างกันมาก ตลอดจนแต่ละหน่วยงานมีทรัพยากรไม่เท่ากัน แต่ก็พอที่จะสามารถกำหนดมาตรฐานทั่วๆ ไปที่จะให้ทุกหน่วยงานถือเป็นหลักพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้ (“พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง 2539” 2539)งานทะเบียนราษฎรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย งานทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนภารกิจในปี พ.ศ.2545 จึงถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ งานทะเบียนจึงเป็นภารกิจหลักของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ที่เน้นการให้บริการประชาชน ในด้าน การแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ-จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร จากภารกิจที่ได้รับการมอบหมายดังกล่าวทำให้เทศบาลจะต้องให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ ตอบสนองและไม่เอินเอียง อีกทั้งจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงินซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเลือกวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ตามอุดมการณ์การปกครองระบอบประชาธิปไตย “การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน” (สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง)

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการสำรวจบุคคลในบ้านและปรับปรุงรายการทะเบียนราษฎร เป็นประจำทุกปี โดยเจ้าหน้าที่สำรวจจะเข้าไปสอบถามเจ้าบ้านหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในบ้านซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงว่าบุคคลตามที่ปรากฏชื่อในบัญชีรายการคนในบ้านหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในบ้านดังกล่าวจริงหรือไม่ หรือเป็นผู้ที่ตายไปแล้วแต่ยังไม่ได้แจ้งการตาย หรือเป็นผู้ที่ไม่เคยพบเห็นและไม่ทราบว่ามีตัวตนอยู่ หรือเป็นผู้ที่มีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านมากกว่าหนึ่งรายการ หรือเป็นผู้ที่ไปประกอบอาชีพที่อื่นและย้ายไปอาศัยอยู่ที่อื่นโดยไม่ได้แจ้งย้ายออกจากทะเบียน ทั้งนี้เพื่อกรมการปกครองจะได้ปรับปรุงรายการบุคคลในทะเบียนบ้านแต่ละหลังให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน (กรมการปกครอง)

งานทะเบียนเป็นภารกิจหลักของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ที่เน้นการให้บริการประชาชน ในด้าน การแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ-จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

เทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรหรือหน่วยงานหนึ่งที่มีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน งานทะเบียนราษฎร จึงเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมาก แต่เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของผู้บังคับบัญชาของปลัดเทศบาลซึ่งเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น กฎหมายและระเบียบไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรแล้ว ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 เป็นต้น การที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบหลายฉบับ มีขั้นตอนมากทำให้เกิดความยุ่งยากในการให้บริการประชาชนอาจไม่ได้รับความสะดวก นอกจากนี้ยังมีเรื่องอำนาจในการอนุมัติหรืออนุญาตที่กฎหมายระเบียบเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ดุลพินิจได้มาก ทำให้อาจเกิดการเลือกปฏิบัติเกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผู้บริหารมักให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชนโดย



มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการเป็นหลัก จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยอาจไม่ได้ให้ความสำคัญถึงกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และด้วยระเบียบกฎหมายที่มีขั้นตอนที่ยังยาก ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากไม่ทราบ ไม่มีหรือไม่ได้ให้ความสำคัญ รวมถึงละเลยปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้บริการให้ได้ จึงอาจก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ต่อการเจ้าหน้าที่และงานทะเบียน

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว มีที่ตั้งสำนักทะเบียนอยู่ที่ว่าการอำเภอเกาะคา ซึ่งประกอบด้วย สำนักทะเบียนอำเภอเกาะคา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะคา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำปางหลวง และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะทำหน้าที่ให้บริการและรับผิดชอบประชาชนในตำบลนาแก้วแล้ว ยังต้องให้บริการให้กับประชาชนตำบลอื่นๆ ที่มาติดต่อในสำนักทะเบียนอำเภอเกาะคา จนทำให้การให้บริการเลยติดขัด ลำช้า

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว ไม่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพเท่าที่ควร ประกอบกับงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญ เนื่องจากข้อมูลทะเบียนราษฎรจะใช้เป็นข้อมูลที่รัฐจะใช้ในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นนอกจากเจ้าหน้าที่จะต้องมีความตั้งใจ ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรอบรู้ในกฎหมาย ระเบียบ กฎกระทรวง ระเบียบงาน มีความคล่องแคล่ว ว่องไว ความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งต้องมิจิตสำนึกในการให้บริการด้วย แต่ในทางปฏิบัติการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรยังมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกสบาย ความทั่วถึง และความพร้อมในการให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ระเบียบวิธีวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร คือ ประชาชนที่มาติดต่อและรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2555 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2556 มีจำนวนทั้งหมด 1,056 ราย แต่จะสุ่มตัวอย่างเพียง 290 คน ตามทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิยามานะ (Yamana)

การพัฒนาเครื่องมือการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบ
- 2) นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
- 3) นำแบบสอบถามไปทดลองจัดเก็บ 29 ชุด เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น

4) นำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปจัดเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ภูมิลำเนา ลักษณะงานที่มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 2 การให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามมาตรฐานภาครัฐ P.S.O.1107

เก็บรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการตามแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 10 เกณฑ์ชี้วัด คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก สบาย ความพร้อมให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

วิธีการรวบรวมข้อมูล

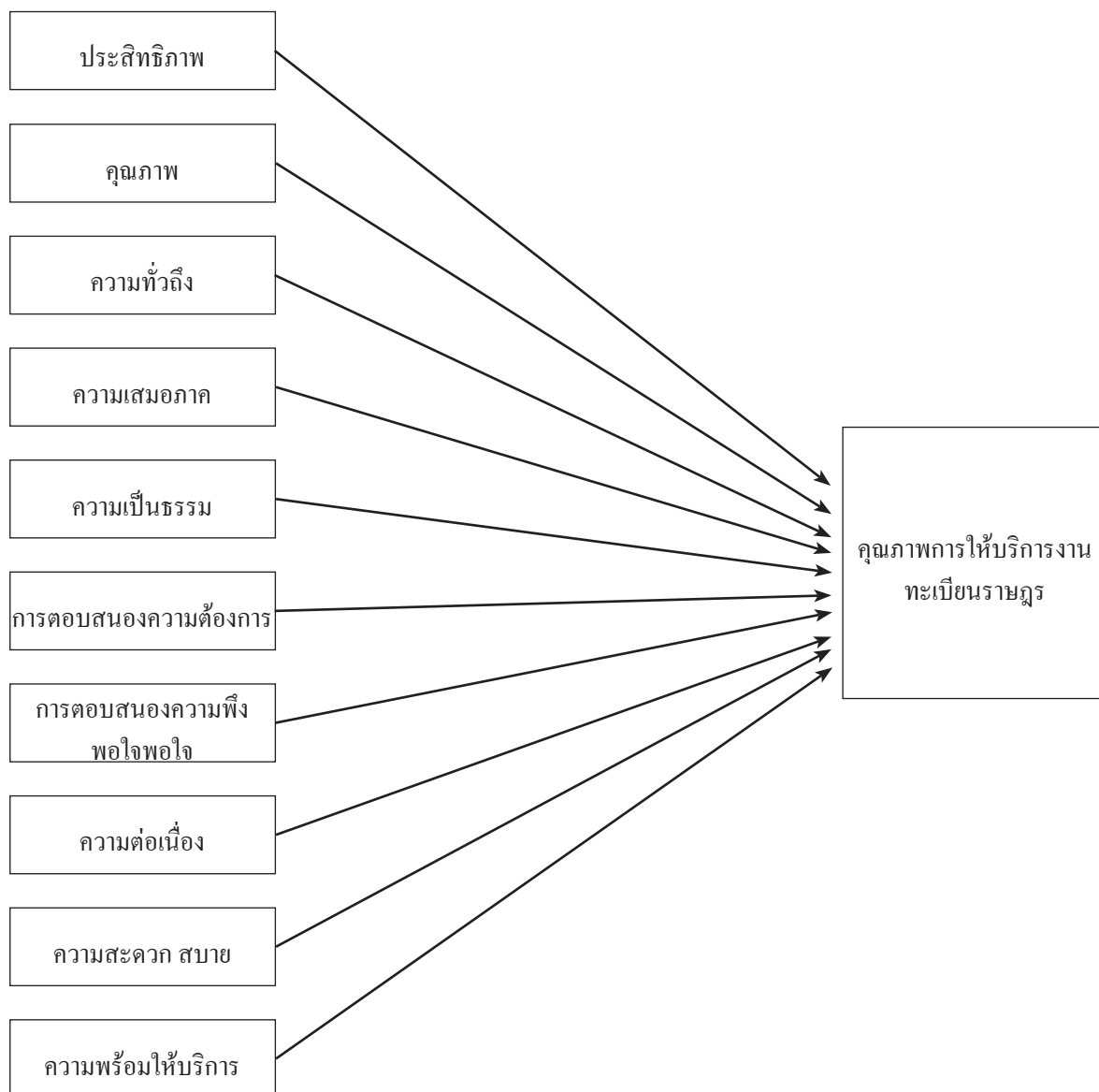
ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 290 คน ทั้งนี้จะดำเนินการในช่วงเดือน มิถุนายน 2556 – สิงหาคม 2556 และดำเนินการรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารทางราชการ หนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบริการด้านอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ พร้อมทั้งอธิบายประกอบ



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 61.03) เป็นเพศหญิง ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 38.97 เป็นเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าหนึ่งในสี่ (ร้อยละ 35.51) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าหนึ่งในสี่ (ร้อยละ 33.79) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าหนึ่งในสี่ (ร้อยละ 30.00) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าหนึ่งในสี่ (ร้อยละ 45.86) มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับการแจ้งย้ายที่อยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าครึ่ง (ร้อยละ 54.48) มาติดต่องานทะเบียนราษฎรในฐานะผู้เกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามมาตรฐานภาครัฐ P.S.O.1107 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้วตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (P.S.O.1107) ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย และความพร้อมให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลแยกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ การให้บริการเป็นปัจจุบันมีความสะดวก รวดเร็วกว่าในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรเสรีวิทย พงษ์พิพัฒน์ (2550) พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

2. ด้านคุณภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ท่านเข้าใจ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรเสรีวิทย พงษ์พิพัฒน์ (2550) พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาข้อข้องใจได้ ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สงคราม สมุทรหล้า (2552) พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีการดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน

3. ด้านความทั่วถึง พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ มีบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิญญา อินผักแว่น (2554) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพราะว่า เทศบาลตำบลปะคำตระหนักในเรื่องการ ดังนั้น การดำเนินการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจึงเป็นไปด้วยความชอบธรรม สุจริต โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงเป็นธรรมเกิดระบบการให้บริการ ที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น มีการประสานความร่วมมือกันระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำกับสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ เพื่อบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร



4. ด้านความเสมอภาค พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิญญา อินตักแว่น (2554) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ได้ดำเนินการให้บริการอย่างเป็นระบบ ด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคอย่างเท่าเทียมกันโดยนำระบบบัตรคิวให้ผู้รับบริการก่อนหลังตามลำดับ

5. ด้านความเป็นธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ มีเอกสารชี้แจงขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสงคราม สมุทรหล้า (2552) พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะว่ามีเอกสารป้าย ประกาศต่างๆ ชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย

6. ด้านสนองตอบความต้องการ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของท่านจนสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรเสรี พงษ์พิพัฒน์ (2550) พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยเหลือปัญหาตอบข้อข้องใจได้ ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

7. ความพึงพอใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ ท่านได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี วาจาสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา กลมเกลียว (2551) พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพดี

8. ด้านความต่อเนื่อง พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ติดตามช่วยเหลือท่านตั้งแต่ต้นจนงานเสร็จ และมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน โดยไม่มีพักเที่ยงหรือเลิกงานจนบริการแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร คล่องแคล่ว (2551) พบว่า บริหารงานราชการจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างพึงพอใจ และให้บริการภายใต้แนวคิดของการยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลัก ที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด

9. ด้านความสะดวกสบาย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่คอยบริการ ประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสงคราม สมุทรหล้า (2552) พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีการดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ

10. ด้านความพร้อมให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ด้านที่มีการประเมินคุณภาพสูงที่สุด คือ มีแผนป้ายแสดงตำแหน่งและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริเวณจุดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เตะพะพอง (2549) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ภาพรวมของปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ความรู้ ทักษะของเจ้าหน้าที่และแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแยกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ ควรมีการแนะนำเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการบริการต่างๆ และควรมีการออกไปเสิร์ฟทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
2. ด้านคุณภาพ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อคอยแนะนำ และดูแล ผู้มาใช้บริการจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ
3. ด้านความทั่วถึง ควรมีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ หรือบริการงานนอกพื้นที่
4. ด้านความเสมอภาค ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสาร หรือการออกประชาสัมพันธ์ในพื้นที่
5. ด้านความเป็นธรรม ควรมีแบบฟอร์มร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หากเห็นการดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส
6. ด้านสนองตอบความต้องการ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนควรให้การดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการด้วยความรับผิดชอบ
7. ด้านสนองตอบความพึงพอใจ ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ด้วยการแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ หรือทำแผนผังขั้นตอนการรับบริการ และตัวอย่างเอกสาร
8. ด้านความต่อเนื่อง ควรมีการเปิดให้บริการงานทะเบียนในช่วงเวลาพักเที่ยง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเป็นล่วงหน้าหากมีการให้บริการในวันหยุด
9. ด้านความสะดวกสบาย ควรมีตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ช่วยกรอกแบบฟอร์มให้ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่เขียนหนังสือไม่ได้ รวมถึงผู้พิการ
10. ด้านความพร้อมให้บริการ ควรมีการทำความสะอาดโต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์ ฯ เป็นประจำทุกวันทั้งก่อนและหลังการให้บริการ และควรมีการปรับปรุงขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขวาง

รายการอ้างอิง

- กรมการปกครอง.(2556). ประชาสัมพันธ์ [online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.dopa.go.th/index.php/information/news/484-2013-02-12-08-41-51> [18 เมษายน 2556]
- “พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539”. (2539, 14 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 113 หน้า 124”
- พลมรดา กลมเกลียว. (2551). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองพลับพลา อำเภอดอยหล่อ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุภาพร คล่องแคล่ว. (2552). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วสันต์ เตชะฟอง. 2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิญญา อินตักแก่น. 2554. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปะคำ อำเภอบัวชุม จังหวัดบุรีรัมย์. ค้นคว้าอิสระ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สงครม สมุทรหล้า. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สรเรณีย์ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.