

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
Service quality of Pho Thale District Registry Office Phichit Province
according to New Public Management guidelines

สุรภา เอ็มสกุล และ ธนัสถา โรจนตระกูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Surapha Eamsakul and Tanastha Rojanatrakul
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : Surapha.ea@psru.oc.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จำนวน 388 คน ซึ่งได้จากการแทนค่าในสูตรของยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่แตกต่างกัน 3. ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า 1) ในด้านปัญหา คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดความล่าช้า 2) ขาดการนำการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มใช้ในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำปรึกษา แนะนำผู้มาใช้บริการในสำนักงาน 4) ขาดการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนในที่ได้รับทราบ 2) ในด้านแนวทางการปรับปรุงและ

พัฒนา คือ 1) ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน 2) ควรมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ 4) ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และตัวแทนประชาชนในพื้นที่ 5) นำเทคโนโลยี สารสนเทศ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการกับประชาชน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; สำนักทะเบียน; การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the level of the service quality of Pho Thale District Register Office, Phichit Province according to the way of new public management, 2) to compare the personal factors to the service quality of Pho Thale District Register Office, Phichit Province according to the way of new public management, and 3) to study the problems and guidelines for improving the service quality of Pho Thale District Register Office, Phichit Province according to the way of new public management. This research applied the Quantitative Research with the Survey Research. The sample was 388 people from the calculation formula of Taro Yamane. The research instrument was the questionnaire. The statistics used frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One Way ANOVA).

Results of the Research 1. Overall, the level of the service quality of Pho Thale District Register Office, Phichit Province according to the way of new public management was at the high level. 2. The comparison according to the way of new public management found that the people having the different genders, ages, degrees of education, status, occupations, income and times in service had no the different opinion to the service quality of Pho Thale District Register Office, Phichit Province according to the way of new public management. 3. The problems and guidelines found that 1) the problems were that the staff were insufficient in working, the staff did not apply the technology and equipment update in the service, the staff did not give the advice for the people in the service, and the organization did not publicize the information and the news to the people. 2) The guidelines for the improvement were that the organization should provide the staff sufficient to the service, reduce the service methods for the rapid service, provide the staff sufficient to answer the question of the people, publicize the information and the news about the law and regulations through the subdistrict headmen, the village headmen and the people, and apply the Information Technology and equipment update in the service.

Keywords : Service quality; Registry office; New government management

บทนำ

การให้บริการประชาชนถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารราชการภาครัฐแบบดั้งเดิม อาจไม่เพียงพอต่อการจัดระบบการบริหารงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตมากขึ้น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงเป็นการมุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561 : 3) การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมามีได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้โดยมีเหตุผลหลักที่สำคัญจากปัญหาของระบบราชการไทยที่มีหลายประการและสั่งสมมานาน และกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปัจจัยด้านต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงในสถานะแวดล้อมของประเทศความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนการมุ่งแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทยในเรื่องโครงสร้างนวัตกรรม กฎหมาย กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค และซ้ำซ้อนไม่ทันสมัย ทั้งนี้ได้กำหนดแผนกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการ (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2563 : 4)

อำเภอโพทะเลโดยที่ทำการปกครองอำเภอเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่ต้องดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐและได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้โดยเฉพาะในกลุ่มงานทะเบียนและบัตร ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน และในเรื่องของสัญชาติ ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนเดินทางมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการมีระเบียบขั้นตอนปฏิบัติหลายขั้นตอนซึ่งถูกกำหนดตามมาตรฐานของงานทะเบียน กรมการปกครอง มีการใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจหลักของการทำงาน ซึ่งถูกกำหนดโดยระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณของความเป็นข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ (สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล, 2564 : 2) ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล ให้มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล 3 ส่วน ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ปัจจัยที่มีผลต่อการ

ให้บริการ และปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการ โดยมุ่งการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 3) การให้บริการอย่างรวดเร็ว 4) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ 5) การให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล ซึ่งจากสถิติผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม จำนวน 12,894 คน (สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จำนวน 388 คน ที่ได้จากสูตรของยามาเน (Yamane)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check List) **ตอนที่ 2** แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล เป็นแบบสอบถามประเมินค่ามีลักษณะการประเมินค่า 5 ระดับ **ตอนที่ 3** ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และทฤษฎี กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดำเนินการสร้างและปรับแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.865

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยถึงนายอำเภอโพทะเล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในอำเภอ

3.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสำรวจกับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล ซึ่งจากสถิติผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จำนวน 288 คน ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

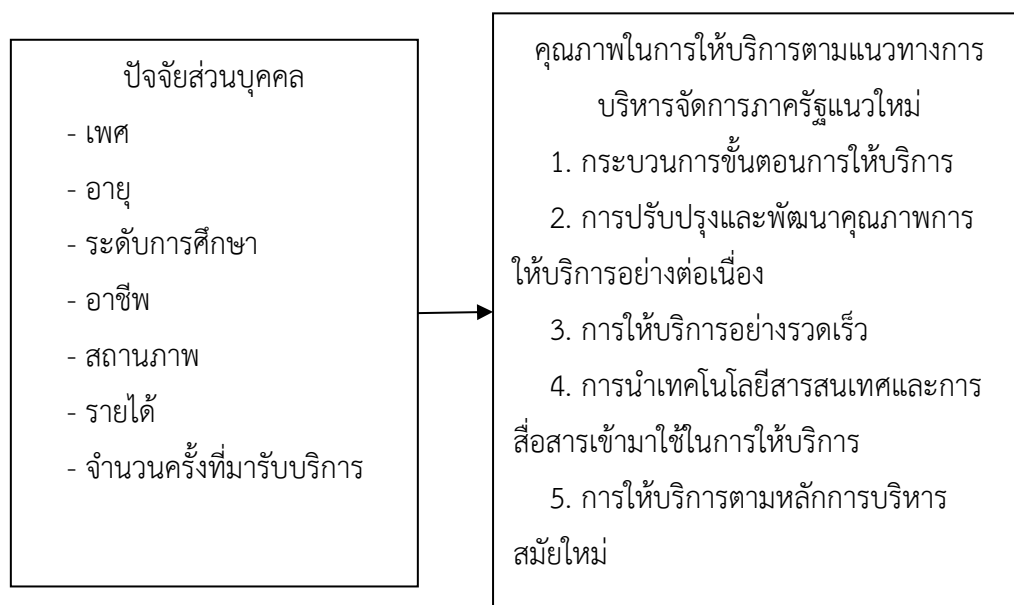
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (%), ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบ t-test ค่าสถิติทดสอบ F-test (One-Way Analysis of Variance)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษา ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวม

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.797	มาก
2	ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.697	มาก
3	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.89	0.773	มาก
4	ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ	3.89	0.751	มาก
5	ด้านการให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่	3.80	0.786	มาก
ภาพรวม		3.84	0.579	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D. = 0.579) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่ และด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ตาราง 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	คุณภาพของการให้บริการ	-0.380	-	0.704	-	✓
อายุ	คุณภาพของการให้บริการ	-	1.003	0.391	-	✓
การศึกษา	คุณภาพของการให้บริการ	-	0.434	0.728	-	✓
สถานภาพ	คุณภาพของการให้บริการ	-	0.487	0.692		
อาชีพ	คุณภาพของการให้บริการ	-	0.061	0.941	-	✓
รายได้	คุณภาพของการให้บริการ	-	0.160	0.977	-	✓
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	คุณภาพของการให้บริการ	-	0.793	0.498	-	✓

จากตาราง 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการรับบริการของประชาชน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการเข้ารับบริการของประชาชน ทั้งนี้เพราะว่าประชาชนนั้นต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ตาราง 3 ปัญหาต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ที่	ปัญหาต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	ความถี่ (f)
1	เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ขาดความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	50
2	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งแผนการให้บริการอย่างไม่ชัดเจนทับซ้อน เกิดความล่าช้า	36
3	ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ขาดการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนในที่ได้รับทราบ	29

จากตาราง 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนและผู้มารับบริการขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ขาดความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งแผนการให้บริการอย่างไม่ชัดเจนทับซ้อน เกิดความล่าช้า และไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ขาดการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนในที่ได้รับทราบ

ตาราง 4 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ที่	แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน	ความถี่ (f)
1	ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	65
2	ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประเภทการแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร โดยควรมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ	56

	เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน	
3	ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน	34

จากตาราง 4 พบว่า ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร โดยมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน จัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สำคัญในการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่ และด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนอำเภอมีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการผลัดเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ไปหยุดพักเที่ยงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยณัฐ จันทรเกิด (2561 : 5) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการ

ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนัก ทะเบียนอำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการรับบริการของประชาชน ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการเข้ารับบริการของประชาชนทั้งนี้เพราะว่าประชาชนนั้นต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของนุชิดา ทับศรี, ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560 : 2) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกันมีความ พึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริม แนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ปัญหาและเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอโพทะเลตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า 1) ในด้านปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการประชาชนและผู้มารับบริการขาดความเอื้อเฟื้อและไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่าง เต็มที่ ขาดความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน และมีการแบ่งแผนการให้บริการอย่างไม่ชัดเจนทับซ้อน เกิดความล่าช้า และไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้ คำปรึกษา แนะนำ ขาดการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนในที่ได้รับทราบ 2) ในด้านแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา คือ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ควรมีการแก้ไข

เปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร โดยมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน จัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชิตา ทับศรี, ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560 : 1) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศมีรสนิยมด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ
2. สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร โดยมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม
3. สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน จัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง
4. สำนักทะเบียนอำเภอโพทะเลควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
2. ควรศึกษาการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร
3. ควรศึกษาแนวทางการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายใต้การมีส่วนร่วมของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(20) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561– 2580). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>.
- สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอโพทะเล. (2564). ประวัติสำนักบริหารการทะเบียน. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bora.dopa.go.th/index.php/th/menu5/menu5-history>.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของ ประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- นุชิดา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*. 28 (1), 153-164.
- ฉัตรชัย นาถ์พลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ*. 2 (2), 461-472.