



Quality of Civil Registration Services: A Case Study of the Registration Office, Pakham District, Buriram Province

Chanyanut Kongnanta, Thanyarat Phutthiphongchaicharn and Sataporn Wichairam

Student of the Master of Public Administration program, Faculty of Humanities and Social Sciences
Buriram Rajabhat University, Thailand

E-mail: Chanyanut@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1043-9386>

E-mail: thanyarat.ph@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1122-6227>

Corresponding author E-mail: Sathaporn.wc@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-0103-0758>

Received 27/07/2024

Revised 06/08/2024

Accepted 02/09/2024

Abstract

Background and Aims: High-quality civil registration services are essential to guarantee accurate and reliable records of life events, such as births, marriages, and deaths, which are required for legal rights, public administration, and personal identification. High-quality services enable the development of vital statistics for the nation's progress, the efficient provision of social services, and public health planning. The present study aims (1) to investigate the public's perception of the Pakham District Registration Office in Buriram Province's civil registration services. And (2) To research suggestions and opinions about the Pakham District Registration Office in Buriram Province's civil registration services.

Methodology: Three areas make up this quantitative study: (1) the service aspect; (2) the location and facilities; and (3) the personnel aspect. Data will be collected from June to July 2024 for a sample of 380 individuals. A questionnaire was utilized as the data collection tool, and statistics were used to analyze the data and produce standard deviations (SD), averages, and percentages.

Results: Conditions for civil registration services provided by Buriram Province's Pakham District Registration Office All things considered, each is at the level A great deal, sorted as follows from the side with a high average to the low one. Location and amenities personnel and the service element, respectively. Regarding suggestions and opinions regarding the terms of civil registration services provided by the Pakham District Registration Office in Buriram Province, for instance, please let us know if a lot of people contact the office at any given time to request services. The inability of the staff to meet demand results in service delivery delays for the general public. Regarding the service area, the Ban Na San District Registration Office has made it wheelchair-accessible and equipped with a service point on the first floor to make it suitable for service recipients. Wheelchairs can enter the area under the counter without any obstacles because it is free of space. In order to be ready to serve the public and adhere to public health regulations, the Pakham District Registration Office should ask the Department of Provincial Administration for budget support to install automatic sliding doors at the entrances and exits of the District Registration Office.





Conclusion: The Pakham District Registration Office in Buriram Province is widely regarded for its excellent civil registration services, particularly with regard to its location, amenities, staff, and service quality. Notwithstanding, certain obstacles persist, such as inadequate workforce during high-demand periods and the requirement for improved accessibility facilities, such as automated sliding doors. These underscore the necessity of improving public service efficiency and accessibility in these areas.

Keywords: Service; Civil registration work; Registration office



สภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

ชัยณานุช คงนันทะ, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ และ สถาพร วิชัยรัมย์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: บริการทะเบียนราษฎรที่มีคุณภาพสูงมีความจำเป็นเพื่อรับประกันการบันทึกเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การเกิด การสมรส และการตาย ซึ่งจำเป็นต่อสิทธิตามกฎหมาย การบริหารราชการ และการระบุตัวตน บริการที่มีคุณภาพสูงช่วยให้สามารถพัฒนาสถิติที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้าของประเทศ การให้บริการสังคม และการวางแผนสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ (1) ด้านการให้บริการ (2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านบุคลากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน เก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย: สภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ มากโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เช่น หากช่วงเวลาใดมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการจึงทำให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า ในด้านของพื้นที่ให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสารได้มีการออกแบบพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น มีจุดให้บริการอยู่ชั้น 1 มี ทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง และสำนักทะเบียนอำเภอปะคำควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมการปกครองเพื่อติดตั้งประตูบานเลื่อนอัตโนมัติทางเข้า - ออก ของสำนักทะเบียนอำเภอให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข

สรุปผล: สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการยกย่องว่าให้บริการทะเบียนราษฎรได้อย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ และคุณภาพการบริการ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีอุปสรรคบางประการ เช่น แรงงานไม่เพียงพอในช่วงที่มีความต้องการสูง และต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น เช่น ประตูบานเลื่อนอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพและการเข้าถึงบริการสาธารณะในพื้นที่เหล่านี้

คำสำคัญ: การบริการ; งานทะเบียนราษฎร; สำนักทะเบียน

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดหน้าที่ของรัฐไว้เป็นครั้งแรก โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ดูแลสวัสดิการให้กับประชาชน ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 51 กำหนดว่าการใดที่

รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้นเป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยตรงย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัด ให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดถึงกาฟ้องร้อง หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ และ ในมาตรา 78 กำหนดว่ารัฐต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริต รวมถึงการตัดสินใจในทางการเมือง (พงษ์เมธี ไชยศรีหา.2561: 1-15)

การบริหารการภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการของภาครัฐให้ระบบการทำงานของราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมุ่งสู่การปฏิบัติราชการที่มีความเป็นเลิศ มีการนำเอาการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยมีภารกิจที่หลากหลายและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้กับระบบราชการของประเทศไทยซึ่งปรากฏในพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เป็นไปตามการบริหารการภาครัฐแนวใหม่ กล่าวคือเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (ประดิษฐ์ ตีพัฒนกุล.2564: 1-18)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำเภอเป็นหน่วยปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ รวมถึงการบริการการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน การอำนวยความสะดวก การขออนุญาตตามกฎหมาย และงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร เช่น การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การออกบ้านเลขที่ การย้ายที่อยู่ งานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ การขอเปลี่ยนบัตร งานทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า และงานทะเบียนทั่วไป เช่น ทะเบียนชื่อบุคคล โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ (กรมการปกครอง. 2566)

สำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นสำนักทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอปะคำ โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ การปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำได้ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาประสบปัญหาในการให้บริการ คือ ระบบการสื่อสารขัดข้อง ประกอบกับสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ เป็นสำนักทะเบียนในท้องที่ห่างไกลของจังหวัดบุรีรัมย์ หากระบบสื่อสารเกิดความขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ การซ่อมแซมจะมีความล่าช้า เนื่องจากช่างที่ซ่อมมีจำนวนเพียง 2 คนและประจำอยู่ที่ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 3 สาขาจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอห้วยราช ซึ่งใช้เวลานานในการเดินทาง โดยให้บริการครอบคลุม 5 ตำบล 77 หมู่บ้าน ตลอดเวลาที่ผ่านมา สำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551: 13) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการว่า หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ว.วชิรเมธี (2552: 17 – 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง งานของเรารคนทำงาน ทุกคนควรรู้และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของการทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึกแย่ เราควรรู้สึกแย่ยิ่งกว่า เพราะเขาจะแย่จากเรารั้งเดียวทำให้จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเขาประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตาย

ประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ (ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2550: 14) คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้า เพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา

องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ คือ องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. 2558: 225-226) ได้แก่ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ และ (6) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้จัดทำขึ้น โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชน โดยมีกรอบการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญตามบทบัญญัติมาตรา 35 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 และความมุ่งหมายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่มุ่งหวังให้รัฐธรรมนูญฉบับนี้เป็นที่ยอมรับนับถือของสากล และสอดคล้องกับประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนไทย และสภาพปัญหาประเทศไทย (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. 2560: 1-99)

มาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553

มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2558: 1-39)

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

มาตรา 78 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.2551: 28) โดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- (2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ
- (3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- (4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้า และเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของประชาชน ซึ่งในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ที่ผ่านมายังมิได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.2562: 1-10)

มาตรา 4 เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐ จัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการ และการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและ เชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคง ปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้คณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการบริหารราชการแผ่นดิน ให้มีความชัดเจน แต่เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพวงวิทยาคม. 2562: 1-4)

มาตรา 29 การบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกระทำ โดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน) กำหนดด้วย

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือ สมควรที่จะยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการต่อไปหรือไม่โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกัน

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

จารุบุญ ณ ปาณานนท์ (2550: 11-12) คุณภาพของการบริการมีความหมายหลายประการ คือ การบริการดี ราคาสมเหตุสมผล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คุณภาพที่ดี โดยการบริการที่มีคุณภาพดีจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใด

ภาวณิ ทองแถม (2560: 223) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อธุรกิจการบริการ คุณภาพในการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้มีเหนือคู่แข่ง

ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการหรือการบริการที่ดีเลิศเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับเมื่อมาใช้บริการ โดยเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพของการให้บริการประกอบด้วย 5 ลักษณะ (ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์. 2546: 106-107) ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สินค้าและบริการในส่วนที่จับต้องได้ เช่น อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องสะอาด สวยงาม และพร้อมให้บริการ
2. ความรวดเร็ว หมายถึง การแสดงลักษณะท่าทางกระตือรือร้นในการดำเนินงานที่พร้อมให้บริการต่อผู้รับบริการ
3. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการที่สามารถส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการได้ตามความต้องการ
4. การรับประกัน หมายถึง การรับประกันที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น โรงแรมรับประกันคุณภาพของอาหารที่ให้บริการ
5. ความใส่ใจ หมายถึง ความเอาใจใส่และความตั้งใจสนใจในรายละเอียดของการให้บริการตามวัตถุประสงค์ตามต้องการของผู้รับบริการเฉพาะบุคคล

การจัดการคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยในการจัดการคุณภาพการให้บริการมี 5 องค์ประกอบ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์.2551: 18-19) ดังนี้

1. ผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป้าหมายของการบริการ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ
2. หน่วยบริการ เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการทางด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยอาจจะปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้
4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการนำเสนอให้ผู้รับบริการเห็นคุณค่าของงานบริการ ที่ผู้ปฏิบัติงานบริการมอบให้ผู้รับบริการ
5. สภาพแวดล้อมของการบริการและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็นอาคารสถานที่ ลานจอดรถ การตกแต่ง และแม้กระทั่งรูปแบบของเจ้าหน้าที่

เกณฑ์การประเมินศูนย์ราชการสะดวก

หลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลของศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาใน 4 ประเด็น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.2563: 7) ได้แก่

1. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
2. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ

ความหมายการบริการสาธารณะ

บุญเลิศ รักเพชร (2552: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลที่เลือกตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552: 21)การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของหน่วยรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งการให้บริการต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ 3 ประการ (จิตติรัตน์ อินตะพิงค์ .2555: 13-14) ดังนี้

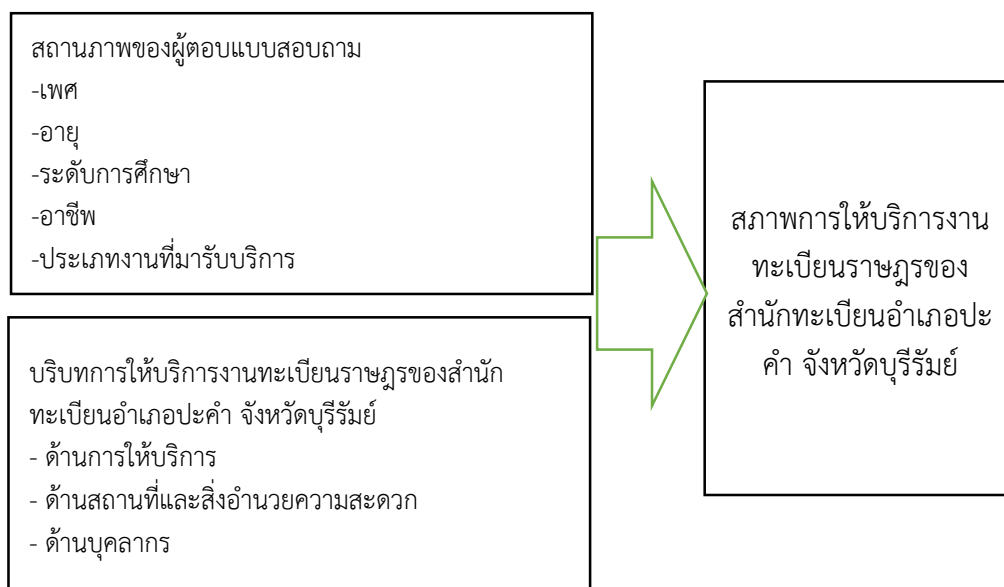
1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักการสำคัญประการแรกสำหรับการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองไม่ได้มีความมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเฉพาะรายแต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของทุกคน
2. หลักความต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับทุกคน หากบริการสาธารณะหยุดชะงักประชาชนผู้รับบริการย่อมเกิดความเดือดร้อนหรืออาจเกิดความเสียหายได้ การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องจัดทำด้วยความสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็น รวมถึงปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้ทันกับความต้องการของประชาชน

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นบริการส่วนบุคคล บริการกลุ่มคน หรือบริการสังคมจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการ (พิเชฐ บัญญัติ. 2549) คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ
2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ เป็นผลลัพธ์ของการบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวก หรือประกอบในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่
3. ผลสัมฤทธิ์ในบริการ เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรของอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2567 จำนวน 45,248 คน (สำนักทะเบียนราษฎรของอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์. 2567: 1-6)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสัดส่วนของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542: 148-149) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน โดยเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2567 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีจำนวนประชากร ๔๕,๒๔๘ คน จึงใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2567 โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สัดส่วนของประชากรที่จะทำการสุ่ม 0.5 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 380 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จะมีคำถามให้ทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน () ได้แก่ เพศ อายุ งานที่รับบริการ ระดับการศึกษา โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ ระดับการปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ส่งหนังสือถึงนายอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และอนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามและข้อมูลด้วยตนเอง
3. จากแบบสอบถาม จำนวน 380 ฉบับ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลอง (Try Out) ใ้กับประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง แล้ว

นำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .936 และ IOC ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ประมาณ ๐.๖๗ -๑.๐๐ ผ่านเกณฑ์และนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียงได้ตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการบริการ	4.093 4.09	.4570.8	ระดับความคิดเห็น
2. ด้านบุคลากร	3.95.39595	ภ.6270.69	มาก ระดับความ
3. ด้านสถานที่	4.123.77 3.73	.553.76	คิดเห็นมากระดับ ความคิดเห็นมาก มาก มาก
รวมเฉลี่ย	4.05.81	0.54564	ระดับความคิดเห็น มาก

จากตาราง พบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านสถานที่ ($\bar{x}$ =4.12) ด้าน การบริการ ($\bar{x}$ =4.09) และด้าน

บุคลากร ($\bar{x}=3.95$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านบุคลากร S.D.= .627 ด้านสถานที่ S.D.=.553 และด้านการบริการ S.D.= .457 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการ 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านบุคลากร

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอปะคำด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพร้อมนำเสนอบรรยายในรูปแบบตารางตามวัตถุประสงค์การวิจัย ในรายประเด็นที่กำหนดไว้ จากกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรแน่นอน จึงใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน เก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2567 เพื่อสรุปแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์และนำเสนอในเชิงพรรณนาต่อไป

ข้อมูลลักษณะประชากร จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 และเพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 อายุ 40 - 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังนี้

จากการวิจัยสภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนต้องการการบริการด้านๆ ที่สำนักทะเบียนอำเภอปะคำจัดให้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้บริการ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การคัดรับรองรายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การขอแก้ไขรายการบุคคล การขอเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน ซึ่งแต่ละการบริการเกิดประโยชน์กับประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 1944 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, et al., (1988) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้คือ 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4. การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance)และ 5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) และสอดคล้องกับงานวิจัยของศวพร ชุมทอง (2565:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียน

ราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

1. ผลจากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร โดยภาพรวม พบว่า บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวพร ชุมทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริบทการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ ได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการบริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดการพิจารณาคุณภาพของการบริการว่าจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงบริการ คือ การบริการจะต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่มีความซับซ้อนยุ่งยาก และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริบทการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ ได้รับการอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการน้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภักดีริดา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้าอำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริบทการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมิตรไมตรีกับผู้มารับบริการ มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ คำนาย อภิรัชญาสกุล (2557) กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำงาน

2. ผลจากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1 ในช่วงก่อนพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำช่วงเวลาดังกล่าว ควรมีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น โดยการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติได้หลากหลายและจัดทำแผนภูมิหรือจัดทำป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมขนาดเหมาะสม ติดไว้ในที่ที่มองเห็นได้ชัดเจน และอ่านเข้าใจง่าย

2.2 ควรจัดให้มีเวรอยู่ประจำสำนักงานในช่วงเวลา ที่เปิดให้บริการก่อนเวลาทำการและช่วงพักเที่ยงของวันทำการ ฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

2.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ การให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพิ่มมากขึ้น ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการศึกษาในเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลทั้งจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักทะเบียนอำเภอที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนในเขตสำนักทะเบียนอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2566). การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครองสู่การเป็น “กรมการปกครอง...วิถีใหม่”. Retrieved from: <https://www.dopa.go.th/news/cate1/view6145>.
- ค่านาย อภิปรีชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า = Customer Service. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง จำกัด.
- จารุบุญณ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*. หน้า 11-12.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ = Service Psychology. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์. (2555). การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2558). การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประดิษฐ์ ติวัฒน์กุล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(48), 459-476.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. บุรีรัมย์: คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พงษ์เมธิ ไชยศรีหา. (2561). ความรู้ความเข้าใจในหลักการประชาธิปไตยและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาวัฒนธรรมทางการเมืองประชาธิปไตยในเขตเทศบาลเมืองชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 8 (3), 9-23.
- พิเชฐ บัญญัติ. 2549. การจัดการความรู้ในองค์กร. *วารสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 13(1), 118-122.
- ภักดีริดา อ่อนสุระทุม. (2560). ประสิทธิภาพผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18, 219-231.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ องค์ประกอบของการบริการ. กรุงเทพฯ: โอ. เติยนส์โตร์,
- ว.วชิรเมธี. (2552). งานสัมฤทธิ์ ชีวิตริ่รรมย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราณ พับลิชชิง จำกัด.

- ศวพร ชุมทอง. (2565). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร. (2562). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. Retrieved from: <https://mdh.go.th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ: โกลบอลอินเตอร์คอมมิวนิเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). รายงานประจำปี 2562. Retrieved from: <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-report/46958/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2567). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. Retrieved from: <https://data.go.th/dataset/https-stat-bora-dopa-go-th-stat-statnew-statmonth-statmonth-view>.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักทะเบียนราษฎรของอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์. (2557). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. บุรีรัมย์: สำนักทะเบียนราษฎรของอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–51.