

**ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

นางสาวภัทรวรรณ เชื้อนทา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2552

**Problems and Ways to Develop Private Registration Service of Maesai District
Registration Bureau, Maesai District, Chaingrai Province**

Miss Datchawan Khuantha

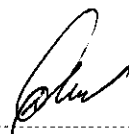
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University


2009


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย
ชื่อและนามสกุล นางสาวภูษวรรณ เชื้อนทา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ
สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผู้ศึกษา นางสาวภูษวรรณ เขื่อนทา รหัสนักศึกษา 2513005872 ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไปของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด และประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัญหาการในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน คือ การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากรควรจัดให้มีอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กวดบัตรคิวในการรับบริการการงานทะเบียนราษฎร และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

คำสำคัญ การให้บริการประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณปลัดสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เจ้าหน้าที่งานทะเบียนอำเภอแม่สาย และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่กรุณาให้ข้อมูลและเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และขอขอบคุณประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

ภูษวรรณ เชื้อนทา
มิถุนายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรของอำเภอแม่สาย.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.....	53
ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง.....	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	77
ประวัติศึกษา.....	94

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตอำเภอแม่สาย.....	23
ตารางที่ 2.2 โครงสร้างส่วนราชการของที่ทำการปกครองอำเภอแม่สาย และลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	26
ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.....	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.....	43
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร...	46
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน.....	50
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่.....	51
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน.....	53
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร.....	56
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน.....	59
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่.....	60
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน.....	62

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อำเภอเป็นหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด แต่ละจังหวัดจะประกอบไปด้วยอำเภอต่างๆ มากบ้างน้อยบ้างแล้วแต่สภาพพื้นที่ของจังหวัด และความเจริญทางเศรษฐกิจ แต่อำเภอไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล การตั้งยุบ เปลี่ยนแปลงเขตอำเภอให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และเป็นที่ยอมรับกันว่าอำเภอเป็นการปกครองส่วนภูมิภาคที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะอำเภอเป็นจุดเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน เนื่องจากอำเภอมิหน้าที่บริหารราชการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยตรง ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ จะต้องติดต่อกับประชาชนและให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

การทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นการบันทึกเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับจำนวนประชากร การเกิด การตาย การย้ายถิ่นที่อยู่ การสูญหายของประชากร การทะเบียนราษฎร จะทำให้ทราบถึงสถานภาพของบุคคล การเคลื่อนไหวของประชากร ใช้ข้อมูลคำนวณจำนวนผู้แทนราษฎรของแต่ละจังหวัด กำหนดหน่วยเลือกตั้ง ตลอดจนการจัดตั้งหน่วยการปกครอง

การทะเบียนราษฎรในประเทศไทยมีมาช้านานแล้ว อาจกล่าวได้ว่าเริ่มกระทำกันมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย แต่การกระทำในครั้งนั้นคงจะมุ่งหมายเฉพาะให้รู้จำนวนพลเมืองชายฉกรรจ์ที่ต้องการไว้ใช้ในการทำศึกสงครามเท่านั้น ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยาและรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบการทะเบียนขึ้นโดยเฉพาะ คือ กรมพระสุรัสวดี ซึ่งมีหน้าที่ในการทำทะเบียนราษฎร ซึ่งจะต้องรับราชการตามกฎหมาย

ครั้นต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ทรงเห็นว่าการจดทะเบียนคนนั้น มีประโยชน์ในทางปกครองมาก จึงได้บัญญัติเรื่องนี้ไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ ร.ศ.116 และต่อมาได้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่ฉบับดังกล่าวให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยได้ตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 ออกใช้บังคับและกำหนดหน้าที่ของกรมการอำเภอ (นายอำเภอ) เกี่ยวกับการทะเบียนไว้ในมาตรา 91 คือ ให้มีหน้าที่ทำบัญชีสำมะโนครัวและทะเบียนต่างๆ อย่างที่ต้องใช้ในราชการ

ในปี พ.ศ. 2467 สมัยเจ้าพระยาบรมราชเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ได้พิจารณาเห็นว่างานทะเบียนต่างๆ เป็นงานที่สำคัญของบ้านเมือง ซึ่งต้องใช้เป็นข้อมูลในการบริหารประเทศ และการปกครอง แต่เนื่องจากงานทะเบียนยังกระจัดกระจายกันอยู่ในหลายแห่ง จึงได้จัดตั้งกรมทะเบียนขึ้น และแต่งตั้งให้พระยานครพระรามา ดำรงตำแหน่งเจ้ากรมทะเบียนเป็นคนแรก ครั้นต่อมาถึงสมัยรัชกาลที่ 7 เกิดเศรษฐกิจตกต่ำจึงยุบรวมกรมทะเบียน เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2475 แต่ต่อมาจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับทะเบียนขึ้นอีก แต่เป็นระดับกอง เรียกว่า “กองทะเบียน” โดยให้อยู่ในสังกัดกรมมหาดไทย และดำรงอยู่ตลอดมาจนทุกวันนี้ เรียกว่า “กองการทะเบียน” สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

งานทะเบียนที่อยู่ในหน้าที่ของกรมการปกครองในปัจจุบันมี 15 ประเภท ดังนี้

- (1) การทะเบียนราษฎร
- (2) การทะเบียนชื่อบุคคล
- (3) การทะเบียนครอบครัว
- (4) การทะเบียนอาวุธปืน
- (5) การทะเบียนสัตว์พาหนะ
- (6) การทะเบียนศาลเจ้า
- (7) การทะเบียนมูลนิธิ
- (8) การทะเบียนมัสยิดอิสลาม
- (9) การทะเบียนพินัยกรรม
- (10) การทะเบียนเกาะ
- (11) การทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- (12) การทะเบียนนิติกรรม
- (13) การทะเบียนเลือกตั้ง
- (14) งานทะเบียนสุสานและฌาปนสถาน
- (15) การทะเบียนสมาคม

สำหรับอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย แต่เดิมอยู่ในเขตปกครองของตำบลแม่สาย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้รับการยกฐานะเป็น กิ่งอำเภอแม่สาย ขึ้นกับอำเภอแม่จัน ในปี พ.ศ. 2481 ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2493 ได้ยกฐานะเป็น อำเภอแม่สาย มีการจัดรูปแบบการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2535) และสืบเนื่องจาก พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ตามลักษณะการปกครอง

ของอำเภอไว้เพื่อถือปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ทั้งนี้สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต้องให้บริการประชาชนประมาณเดือนละประมาณ 2,600 คน ซึ่งในทางปฏิบัติการ ให้บริการเกิดปัญหาบางประการ อาทิ ปัญหาด้านบุคลากร คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรมีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับประชาชน ผู้มารับบริการ เนื่องจากอำเภอแม่สายมีประชากรทั้งที่เป็นคนไทย ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มแรงงาน ต่างด้าวสัญชาติพม่า สำนักทะเบียนอำเภอแม่สายยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ เพื่อให้ ประชาชนได้รับบริการตามลำดับ เป็นต้น

ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยอาศัยปัจจัยทางการบริการ ที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ และด้านอาคารสถานที่ มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อจะได้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร พร้อมกับพัฒนาประสิทธิภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน และยังเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน (R.S.O) อีกทั้งยังเป็นไปตามยุทธศาสตร์ของสำนักบริหารงานทะเบียนของกรมการปกครอง นอกจากนี้แล้วยังไม่มี ผู้ใดทำการศึกษาวิจัยการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย มาก่อน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

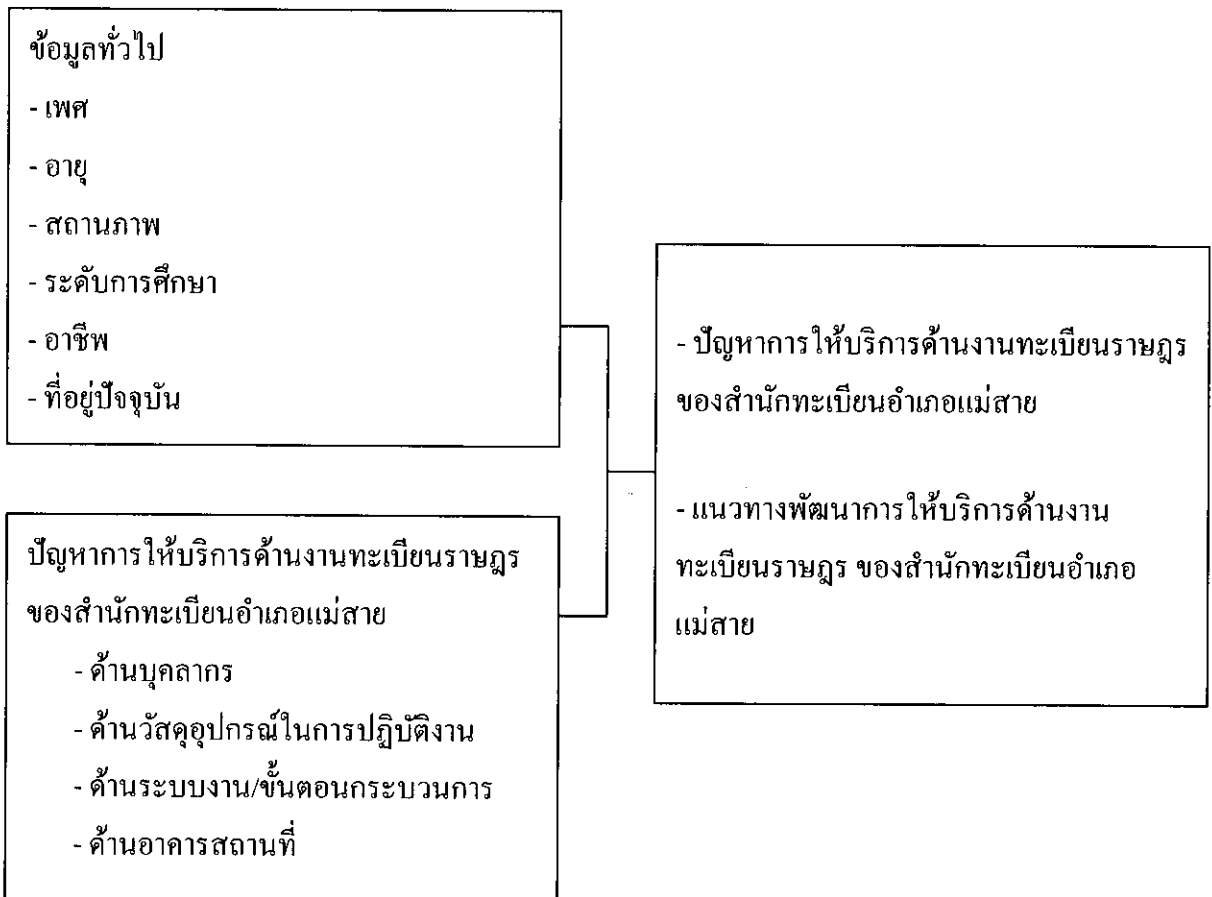
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย ได้แก่ ปัจจัยทางการบริการที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ และด้านอาคารสถานที่

ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ แนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการและด้านอาคารสถานที่

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งแสดงได้ดังนี้



4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เฉพาะงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานด้านทะเบียนราษฎร 4 ด้านมาใช้

- (1) ด้านบุคลากร
- (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ
- (4) ด้านอาคารสถานที่

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

4.3 ขอบเขตด้านประชากร

4.3.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม

1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไปของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2) ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,600 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตร และงานทะเบียนทั่วไปของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2) ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 374 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

5.2 การบริการ หมายถึง การดำเนินการใดๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้อื่น ซึ่งในที่นี้หมายถึงความหมายการบริการประชาชน การบริการต้องเป็นไปเพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่พึงประสงค์แก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบาย ได้รรถประโยชน์เพิ่มขึ้นมากกว่าที่เคยได้ก่อนที่จะได้รับการบริการ

สำหรับการบริการประชาชน เป็นการดำเนินการของรัฐเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนใหญ่ การดำเนินการของรัฐในประเทศไทยเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งกฎหมายกำหนด อันเป็นลักษณะของการบริหารงานของประเทศซึ่งอาศัยพื้นฐานของกฎหมายเป็นหลัก

5.3 อำเภอ หมายถึง ท้องที่ที่รวมตำบลหลายตำบลให้อยู่ในความปกครองอันเดียวกัน และได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นอำเภอ อำเภอเป็นหน่วยราชการบริหารรองจากจังหวัด มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครอง

5.4 การบริการด้านงานทะเบียน หมายถึง การให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุด โดยมุ่งพัฒนาการบริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาการดำเนินงาน ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไว้ 3 ด้าน คือ

- (1) ด้านบุคลากร
- (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ
- (4) ด้านอาคารสถานที่

5.5 ด้านบุคลากร หมายถึง มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วแก่การบริการประชาชน จัดอบรมบุคลากร ให้มีความรู้การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดจิตสำนึกรักบริการ มีความกระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการประชาชนเกิดความประทับใจ

5.6 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง สำนักทะเบียนได้เปิดให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามความรับผิดชอบขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็จะทำให้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน เช่น

- การค้นหา กระทำได้ง่าย ๆ เพียงบันทึกรายการที่ต้องการจะค้นหา ก็จะได้รายละเอียดทันที และยังได้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ที่สำคัญยังสามารถตรวจสอบได้ทั่วประเทศอีกด้วย

- การพิมพ์ใบสำคัญ ก็ไม่ต้องเขียนด้วยมืออีกแล้วเพราะมี เครื่องพิมพ์ที่สามารถพิมพ์ใบสำคัญต่าง ๆ ออกมาได้อย่างคมชัด สวยงาม

5.7 ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ หมายถึง

- การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก
- การจัดทำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน

- การจัดทำรายละเอียดเอกสารที่ต้องเตรียมมาติดต่อกับงานทะเบียนเพื่อความถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลาคอย

- การจัดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติสร้างระบบความเป็นธรรม แยกเป็น 3 งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป

- การจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เช่น เอกสารแผ่นพับ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน สถิติข้อมูลงานทะเบียนเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน

- การจัดให้มีผู้แสดงรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

5.8 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดมุมบริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อโทรทัศน์ ไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
- 6.2 เพื่อนำข้อมูลของการศึกษาที่ได้นำไปพัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร
- 6.3 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและมีมาตรการในการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ
- 6.4 ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ในประเด็นปัญหาอื่นที่ยังต้องการค้นคว้าวิจัยต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เป็นการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบหรือประเด็นในการศึกษา โดยแยกสาระสำคัญออกเป็น

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร
- 2.3 การทะเบียนราษฎรของอำเภอแม่สาย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี หน้าที่ในการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ กรมการปกครอง (อ้างถึงใน รุทธิ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 31) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ผู้”

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532:3) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540:1) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้บุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

กองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (2534:4) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและการรับบริการ

โดยเงื่อนไขที่ให้การและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิยาศัยไมตรี” และผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ผู้รับเกิด “ความประทับใจ” ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่ชักจูงให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการของเราอีก

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) กล่าวไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะความสำคัญของการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (อ้างถึงใน รุทซ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 30) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญเติบโตไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky and Thomas, อ้างถึงใน รุทซ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 31) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

(1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

(2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

(3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

(5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงใน เทพ สงวนกิตติพันธุ์, 2551, หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

(1) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (1.1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- (1.2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (1.3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- (1.4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- (1.5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- (1.6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- (1.7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

(2) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (2.1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (2.2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (2.3) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- (2.4) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- (2.5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- (2.6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการให้บริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมี “จิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือเรียกว่า “Service Mind” ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความขี้มึนขี้แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

เทพ สวงนิตติพันธุ์ (2551, หน้า 4) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ที่มาจากคำว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ขี้มึนขี้แจ่มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

เทคนิคของการให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องขี้มึนขี้แจ่มใส พุดจาที่กทหาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมิน ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (อ้างถึงใน รุทธิ์ สุขสำราญ, 2546, 31) การให้บริการ ที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ

1) การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

(1) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ก. การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
- ข. การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ค. ไม่ผัดนัด
- ง. ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

(2) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

(3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับ ผู้มารับ

บริการ

(4) มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามา

ติดต่อที่สำนักงาน

(5) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2) การปฏิบัติงาน

(1) การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอ และอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

ข. การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสาขางาน หรือทิศทางเดิน ของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ค. การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

ง. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

จ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชน ผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

ฉ. ห้องน้ำสะอาด

(2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ก. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข. ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

ค. ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

(3) วิธีการปฏิบัติงาน

ก. ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

ก) ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

ข) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ข. การปฏิบัติงาน

ก) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

ข) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

ค) กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

ง) งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

จ) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

(4) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

3) คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึก เหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สามารถสรุป ได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ และการบริการของรัฐนั้นเป็นการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยการบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องมี “จิตใจในการให้บริการที่ดี” (Service Mind) เพื่อที่จะให้การบริการนั้นดำเนินไปด้วยดีมีความราบรื่นและเกิดความประทับใจ

การให้บริการประชาชน

แคทซ์และดานเนท (Katz & Danet; อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540, หน้า 21-22) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำ การศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความคิดเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการ ให้บริการขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและ เจ้าหน้าที่รัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดย การสังเกตจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ แก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องหรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจาก จะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยความยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการ วินิจฉัย สั่งการอย่างมีเหตุผล ยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคนหรือกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือ หลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังถือว่าเป็นการ ไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เน้นการให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยา ท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดง ออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดง ลักษณะยินดี หรือข่มขู่ กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตาขี้มึนแค้น หรือบึ้งตึง ทำหน้า ไม่พอใจหรือรำคาญ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร

ในที่นี้แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ความหมายการทะเบียนราษฎร หลักการของงานทะเบียนราษฎร ประเภทของงานทะเบียนราษฎร และการบริการงานทะเบียนราษฎร

2.2.1 ความหมายของงานทะเบียนราษฎร

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ได้กำหนดความหมาย “การทะเบียนราษฎร” ไว้ว่า หมายถึง งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมาย “การทะเบียนราษฎร” หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

2.2.2 หลักการของงานทะเบียนราษฎร

หลักการของงานทะเบียนราษฎร ซึ่งได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ในหมวด 1 สำนักทะเบียนและนายทะเบียน ตามมาตรา 8 ให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนกลางมีผู้อำนวยการทะเบียนกลางรองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียน ประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการ ทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ให้อธิบดีกรมการปกครองเป็นผู้อำนวยการทะเบียนกลาง มีอำนาจออกระเบียบหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติรวมทั้งกำหนดแบบพิมพ์เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ และแต่งตั้งรองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

(2) สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนประจำสำนัก ทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการ ทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ปลัดกรุงเทพมหานครเป็นนายทะเบียนกรุงเทพมหานครและอาจมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับกองในสำนักปลัดกรุงเทพ มหานครปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนกรุงเทพมหานครได้ และให้มีอำนาจ แต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

(3) สำนักทะเบียนจังหวัดมีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนจังหวัด และอาจมอบ อำนาจให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนจังหวัดได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด

(4) สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเป็น นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียน ราษฎรในเขตอำเภอยกเว้นในเขตท้องถิ่น ให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำ กิ่งอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอและอาจมอบอำนาจให้ปลัดคนใดคนหนึ่งปฏิบัติราชการแทน นายทะเบียนอำเภอได้และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

(5) สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการ ทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ให้ปลัดเทศบาลผู้ว่าราชการเขต ปลัดเมืองพัทยาหรือ หัวหน้า ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และอาจมอบอำนาจให้รอง ปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้ว่าราชการเขต รองปลัดเมืองพัทยา หรือรองผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหาร ของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้นปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นได้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วย นายทะเบียนท้องถิ่น

ตามความในมาตรา 9 ในกรณีจำเป็นต้องมีสำนักทะเบียนสาขา หรือสำนัก ทะเบียน เฉพาะกิจในเขตท้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ให้ผู้ว่าราชการทะเบียนกลางจัดตั้ง และกำหนดทะเบียนสาขาหรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจในเขต ท้องที่ของสำนักทะเบียนดังกล่าว และให้นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ปลัดเทศบาล ผู้ว่าราชการเขต ปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นั้น แล้วแต่ กรณี แต่งตั้งนายทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดังกล่าว ในเขต ท้องที่ ที่รับผิดชอบ

ตามความมาตรา 10 เพื่อความถูกต้องของการทะเบียนราษฎร ให้ นายทะเบียน มีอำนาจเรียกเจ้าบ้าน หรือบุคคลใดๆมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้แสดงหลักฐานต่างๆ ได้ตามความ จำเป็น และเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยให้มีอำนาจเข้าไปสอบถามผู้อยู่ในบ้านใดๆ ได้ตามอำนาจหน้าที่ แต่ต้องแจ้งให้เจ้าบ้านทราบก่อน ทั้งนี้ ให้กระทำได้ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ ตก ในการเข้าไปสอบถามนั้นให้นายทะเบียนแสดงบัตรประจำตัวตามแบบที่กำหนดใน กฎกระทรวง

การจัดระเบียบการปกครองอำเภอในอำเภอหนึ่งๆ มีเจ้าหน้าที่บริหารงานและ
ดำเนินการปกครองดังนี้

- (1) นายอำเภอ
- (2) ปลัดอำเภอ
- (3) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

โดยอำเภอหนึ่งๆ จะมีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ ใน
อำเภอ และรับผิดชอบในการบริหารราชการของอำเภอ นอกจากนั้นยังมีอำนาจปกครองบังคับ
บัญชาและควบคุมการปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตท้องที่อำเภอของตนอีกด้วย

นายอำเภอเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย (กรมการปกครอง) มีอำนาจ
และหน้าที่ ของนายอำเภอตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน พ.ศ. 2534 ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ ถ้ากฎหมาย
ใด มิได้บัญญัติว่าการปฏิบัติตามกฎหมายนั้นเป็นหน้าที่ของผูใด โดยเฉพาะให้เป็นหน้าที่ของ
นายอำเภอที่จะต้อง รักษาการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นด้วย

(2) บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมาย หรือ
ตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล

(3) บริหารราชการตามคำแนะนำและคำสั่งชี้แจงของผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้มี
หน้าที่ตรวจการอื่นซึ่งคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัด
มอบหมาย ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม และมติ
ของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการ ของนายกรัฐมนตรี

(4) ควบคุมดูแลการบริหารราชการท้องถิ่นในอำเภอตามกฎหมาย

นอกจากนี้ตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. 2534 ยังกำหนดให้นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับราชการของกรมการอำเภอหรือ
นายอำเภอตาม พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ดังนี้

- (1) ปกครองท้องที่
- (2) ป้องกันภัยอันตรายของราษฎรและรักษาความสงบในท้องที่
- (3) การเกี่ยวกับคดีแพ่งและคดีอาญา
- (4) ป้องกันโรคภัย
- (5) บำรุงการทำนา ค้าขาย ป่าไม้ ทางไปมาต่อกัน
- (6) บำรุงการศึกษา

(7) การเก็บภาษีอากร

(8) หน้าที่เบ็ดเตล็ดอื่นๆ เช่น การช่วยเหลือราชการของอำเภอใกล้เคียง เป็นต้น ในอำเภอหนึ่งๆ นอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอแล้วยังมี ปลัดอำเภอ เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติราชการของนายอำเภอ ปลัดอำเภอเป็นข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ซึ่งอำเภอหนึ่งๆจะมีปลัดอำเภอ จำนวนมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปริมาณงานและความรับผิดชอบ รวมทั้งความสมควรแก่ราชการเป็นสำคัญ นอกจากนี้ปลัดอำเภอยังรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของกรมการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอด้วย ส่วนตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ส่งไปประจำงานในหน้าที่ของตน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจปกครองบังคับบัญชา บรรดา ข้าราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในแต่ละอำเภอจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกฎหมาย และความจำเป็นของงานในอำเภอนั้นเป็นสำคัญ หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่สำคัญและจำเป็นจะต้องมี เช่น สาธารณสุขอำเภอ พัฒนาการอำเภอ เป็นต้น

การแบ่งส่วนราชการของอำเภอ

ในกฎหมายได้กำหนดการแบ่งส่วนราชการในการบริหารราชการอำเภอออกเป็น 2 ส่วน

1. สำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้นๆ โดยมีนายอำเภอ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการ
2. ส่วนราชการประจำอำเภอ เป็นไปตามที่กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ได้จัดตั้งขึ้นในอำเภอนั้นเป็นสำคัญ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในส่วนราชการนั้นๆ และมีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น

ส่วนราชการประจำอำเภอหลักๆ ที่สำคัญและจำเป็นจะต้องมีนอกจาก ที่ทำการปกครองอำเภอแล้ว เช่น สถานีตำรวจภูธรอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ที่ทำการสัสดีอำเภอ เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรของอำเภอแม่สาย

1) สภาพทั่วไป

อำเภอแม่สาย ตั้งอยู่เหนือสุดของประเทศไทยมีอาณาเขตติดกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ และมีเส้นทางเชื่อมโยงกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ โดยถนนสาย R3A อำเภอแม่สายจึงเป็นอำเภอชายแดนที่มีลักษณะพิเศษอำเภอหนึ่งของจังหวัดเชียงราย ที่มีความสำคัญทั้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ความมั่นคงของชาติ ด้านการค้าระหว่างประเทศ และด้านการท่องเที่ยว ทำให้อเภอแม่สายทวีความเติบโตขึ้นตามลำดับ

2) สภาพภูมิประเทศ

อำเภอแม่สาย เป็นอำเภอเหนือสุดของจังหวัดเชียงรายและเหนือสุดของประเทศไทย ที่ว่าการอำเภอตั้งอยู่ที่ตำบลเวียงพางคำ มีเนื้อที่ประมาณ 285 ตารางกิโลเมตร หรือ 178,125 ไร่ โดยมีพื้นที่เป็นอันดับที่ 14 จากจำนวน 18 อำเภอของจังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 891 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเมืองเชียงราย 63 กิโลเมตร

ทิศเหนือ จดประเทศสหภาพเมียนมาร์ โดยมีแม่น้ำสายและแม่น้ำรวก กั้นเขตแดนระหว่างประเทศ ระยะทาง 29 กิโลเมตร

ทิศใต้ จดอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ระยะทาง 19 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก จดอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย และประเทศสหภาพเมียนมาร์ โดยมีเทือกเขาแดนลาว กั้นระหว่างประเทศ ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก จดอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ระยะทาง 18 กิโลเมตร

3) เขตการปกครองของอำเภอแม่สาย

อำเภอแม่สายแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 8 ตำบล 87 หมู่บ้าน
ได้แก่

(1) ตำบลแม่สาย	มี 12 หมู่บ้าน
(2) ตำบลห้วยไคร้	มี 11 หมู่บ้าน
(3) ตำบลเกาะช้าง	มี 13 หมู่บ้าน
(4) ตำบลโป่งผา	มี 12 หมู่บ้าน
(5) ตำบลศรีเมืองชุม	มี 9 หมู่บ้าน
(6) ตำบลเวียงพางคำ	มี 10 หมู่บ้าน
(7) ตำบลบ้านด้าย	มี 8 หมู่บ้าน
(8) ตำบลโป่งงาม	มี 12 หมู่บ้าน

อำเภอแม่สายมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนก เป็น 4 เทศบาล

6 องค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่

(1) เทศบาลตำบลแม่สาย ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลแม่สายและบางส่วนของตำบลเวียงพางคำ

(2) เทศบาลตำบลห้วยไคร้ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลห้วยไคร้

(3) เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเวียงพางคำ

(เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลแม่สาย)

(4) เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่สาย

(เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลแม่สาย)

(5) องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้วยไคร้

(เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลห้วยไคร้)

(6) องค์กรบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบล เกาะช้างทั้งตำบล

(7) องค์กรบริหารส่วนตำบลโป่งผา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโป่งผา ทั้งตำบล

(8) องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม ครอบคลุมพื้นที่ตำบล

ศรีเมืองชุมทั้งตำบล

(9) องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านด้าย ทั้งตำบล

(10) องค์กรบริหารส่วนตำบลโป่งงาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโป่งงาม ทั้งตำบล

4) ประชากรในเขตอำเภอแม่สาย

อำเภอแม่สายเป็นอำเภอชายแดนมีอาณาเขตติดกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ ทำให้อำเภอแม่สายมีทั้งประชากรที่เป็นคนไทยและบุคคลที่มีเชื้อคนไทย แต่ได้อพยพเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ด้วยเหตุผลต่างๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นชนกลุ่มน้อยที่มีเชื้อคนไทยออกได้ 9 กลุ่ม

(1) กลุ่มบุคคลพื้นที่สูง

(2) จีนฮ่ออพยพ

(3) จีนฮ่ออิสระ

(4) ไทยลื้อ

(5) ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่า

(6) ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากพม่า

(7) กลุ่มแรงงานต่างด้าว

(8) ชุมชนบนพื้นที่สูง

(9) กลุ่มผู้ถูกถอนสัญชาติไทย ตาม ปว.337

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในเขตอำเภอแม่สาย โดยแยกตามเขตปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับที่	ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	เทศบาลตำบลแม่สาย	9,284	10,226	19,510
2	เทศบาลตำบลห้วยไคร้	2,250	2,559	4,809
3	เทศบาลตำบลเวียงพางคำ	5,389	6,027	11,416
4	เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	4,423	5,034	9,457
5	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้	1,209	1,294	2,503
6	องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	4,686	4,915	9,601
7	องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งผา	4,142	4,321	8,463
8	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม	2,355	2,568	4,923
9	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย	1,890	1,992	3,882
10	องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	4,029	4,343	8,372
11	อำเภอแม่สาย (มีประชากรในเขตการปกครองที่คาบเกี่ยวระหว่างเทศบาลตำบลแม่สายและเทศบาลตำบลเวียงพางคำ)	870	1,003	1,873
รวม		40,527	44,282	84,809

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง จากการตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน
ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2553

5) หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในพื้นที่อำเภอแม่สาย ประกอบด้วย
หน่วยงาน ที่สังกัดส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นจำนวนมาก ประกอบด้วย

- (1) ราชการส่วนกลาง 9 หน่วยงาน ได้แก่
 - ด้านศุลกากรแม่สาย
 - ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย
 - สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาแม่สาย
 - โรงพยาบาลแม่สาย
 - ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 5 (ชลประทาน)

- หมวดการทางแม่สาย
- โรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
- สำนักงานประสานงานสภาวัฒนธรรมแม่สาย
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่สาย

(2) ราชการส่วนภูมิภาค 7 หน่วยงาน ได้แก่

- ที่ทำการปกครองอำเภอแม่สาย
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
- สำนักงานเกษตรอำเภอ
- หน่วยสวัสดิ์อำเภอ
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย
- สถานีตำรวจภูธรตำบลเกาะช้าง

(3) รัฐวิสาหกิจ 6 หน่วยงาน ได้แก่

- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแม่สาย
- สำนักงานบริการโทรศัพท์อำเภอแม่สาย
- สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาแม่สาย
- ที่ทำการไปรษณีย์แม่สาย
- สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคแม่สาย
- สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอแม่สาย

(4) หน่วยทหาร ได้แก่

- ชุดประสานงานชายแดนไทย - พม่า
- หน่วยเฉพาะกิจ กรมทหารม้าที่ 3
- ชุดประสานงานตำรวจตระเวนชายแดน

(5) โรงเรียนในเขตอำเภอแม่สาย ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด

เชียงราย (เขต 3) อำเภอแม่สาย จำนวน 36 แห่ง

6) สภาพปัญหาในพื้นที่

(1) ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด

อำเภอแม่สาย มีแนวเขตติดต่อกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ ยาวประมาณ 45 กิโลเมตร โดยมีแม่น้ำสายและแม่น้ำรวกกั้นพรมแดนด้านทิศเหนือ ยาวประมาณ 25 กิโลเมตร และ

มีเทือกเขาแดนลาว หรือคอยนางนอนเป็นแนวพรมแดนยาวประมาณ 20 กิโลเมตร มีช่อง
ทางเข้าออกตามแนวพรมแดน ดังนี้

1. จุดผ่านแดนถาวร 2 จุด คือ

1.1 จุดผ่านแดนถาวร แม่สาย - ท่าขี้เหล็ก แห่งที่ 1 ตั้งอยู่บ้านเกาะทราย
หมู่ที่ 7 ตำบลแม่สาย

1.2 จุดผ่านแดนถาวร แม่สาย - ท่าขี้เหล็ก แห่งที่ 2 ตั้งอยู่บ้านสันผักฮี้
หมู่ที่ 3 ตำบลแม่สาย

2. จุดผ่อนปรน 4 จุด คือ

2.1 จุดผ่อนปรนสายลมจอย บ้านแม่สาย หมู่ที่ 1 ตำบลเวียงพางคำ

2.2 จุดผ่อนปรนเกาะทราย บ้านเกาะทราย หมู่ที่ 7 ตำบลแม่สาย

2.3 จุดผ่อนปรนดินดำ บ้านป่าแดง หมู่ที่ 5 ตำบลเกาะช้าง

2.4 จุดผ่อนปรนปางห้า บ้านปางห้า หมู่ที่ 1 ตำบลเกาะช้าง

เนื่องจากการเข้า - ออก แนวชายแดนสามารถทำได้สะดวก และช่วง
ฤดูแล้งแม่น้ำตื้นเขินทำให้กลุ่มผู้ค้ายาเสพติดขนยาเสพติดเข้ามาในประเทศมากขึ้น อีกประการหนึ่ง
จังหวัดท่าขี้เหล็ก ปัจจุบันมีการปลูกสร้างบ้านเรือนหนาแน่นตลอดจนมีการตัดถนนเลียบริมแนว
ชายแดน ทำให้การขนย้ายยาเสพติด และการพักยาเสพติดในเขตชุมชน เพื่อหาโอกาสลักลอบ
นำเข้าสู่ประเทศไทย เช่น การกั้นลงท้อง เป็นต้น และการนำเข้าสู่ช่องทางด่านถาวรมีการจับกุม
บ่อยครั้ง

(2) ปัญหาการสู้รบบริเวณชายแดน และปัญหาการปักปันเขตแดน

ในฤดูแล้งต่อเนื่องฤดูฝนของทุกปี มักจะมีการสู้รบระหว่างชนกลุ่มน้อยกับ
ทหารพม่าเป็นเหตุให้ราษฎรที่อาศัยบริเวณชายแดนทั้งสองประเทศ ได้รับผลกระทบจากการต่อสู้
และการปิดด่านพรมแดน ซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว ของอำเภอแม่สาย
เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นปัญหาการปักปันเขตแดนซึ่งยังไม่สามารถตกลงปักปันได้ในอีกหลายจุด
โดยเฉพาะ ที่เป็นเขตป่าเขา

(3) ปัญหาชนกลุ่มน้อย และการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง

เป็นผลสืบเนื่องมาจากการปกครองที่แบ่งแยกเผ่าพันธุ์ในพม่าและความ
ฝืดเคืองทางเศรษฐกิจทำให้ชนกลุ่มน้อยต่างๆ ในพม่าพากันลักลอบหลบหนีเข้าเมืองมาเพื่อตั้ง
ถิ่นฐานและค้าแรงงานเป็นจำนวนมาก อันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ และปัญหา
อาชญากรรม

7) โครงสร้างส่วนราชการของที่ทำการปกครองอำเภอแม่สาย

ที่ทำการปกครองอำเภอแม่สาย ได้กำหนดกลุ่มงาน ฝ่าย และงาน เพื่อให้การบริการประชาชนดำเนินไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า รวมทั้งต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานด้วย สามารถสรุปอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ปรากฏดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 โครงสร้างส่วนราชการของที่ทำการปกครองอำเภอแม่สายและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ที่	ชื่อกอง/งาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1	กลุ่มงานบริหารงานปกครอง	
1.1	งานปกครอง	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน • การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง • การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ • งานอาวุธปืน • การพนัน • การชันสูตรพลิกศพ • การสอบสวนทายาทรับมรดก • งานนุกรุกป่าไม้และทรัพยากรของชาติ • งานกิจการ โรงแรม • งานกิจการขายทอดตลาด • งานค้าของเก่า • งานโครงการพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SML) • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ที่	ชื่อกอง/งาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1.2	งานสำนักงานอำเภอ	<ul style="list-style-type: none"> • งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ การรวบรวมจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร ข้อมูลตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง ยุทธศาสตร์ของจังหวัดเชียงราย • โครงการเร่งรัดการจ้างงานเร่งด่วน • งานอำเภอบูรณาการต้นแบบ • งานบริหารทั่วไป • งานธุรการ • งานสารบรรณ • งานเลขานุการนายอำเภอ • งานประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี งานประเพณีต่างๆ • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
1.3	งานการเงินและบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> • งานการเงินและบัญชี • การดูแลรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ • งานทำหนังสือผ่านแดน • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
2	ฝ่ายอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> • งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ • งานศูนย์ดำรงธรรม • งานอำนวยความสะดวก • การปฏิบัติงานร่วมหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

3 3.1	ฝ่ายทะเบียนและบัตร งานทะเบียนราษฎร	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร • การจัดทำทะเบียนชนกลุ่มน้อย • การทะเบียนอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง • การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียน • การปฏิบัติงานร่วมหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3.2	งานทะเบียนทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> • งานทะเบียนทั่วไป เช่น ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนครอบครัว นิติกรรม ฯลฯ • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3.3	งานบัตรประจำตัวประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2542 • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3.4 3.5	งานทะเบียนชนกลุ่มน้อย งานสำรวจบุคคลผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> • งานทะเบียนชนกลุ่มน้อยในส่วนการดำเนินการขอมีสถานะต่างด้าว สัญชาติไทย และการแปลงสัญชาติ • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย • การจัดทำทะเบียนชนกลุ่มน้อยทุกกลุ่ม • การจัดเก็บคัดแยกทะเบียนประวัติ • การเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องทุกประเภท • การดำเนินงานสำรวจผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนงานขึ้นทะเบียนยกเลิกแรงงานต่างด้าว • งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ที่	ชื่อกอง/งาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4 4.1	ฝ่ายความมั่นคง งานป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> • การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน • การจัดระเบียบสังคม • การควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม • งานอนุญาตและต่อไปอนุญาตสถานบริการ • การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ • งานกิจการชายแดน • งานกิจการผู้อพยพ • งานกิจการชนกลุ่มน้อย ในด้านการสำรวจติดตามการเข้า - ออกพื้นที่ • งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง • งานการข่าว • งานกิจการอาสารักษาดินแดน • งานด้านการสื่อสารวิทยุ • การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ • การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blue Print for Change) ตามยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงของรัฐ • การปฏิบัติงานร่วมหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ที่	ชื่อกอง/งาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ/ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4.2	งานกิจการชายแดนและกิจการชนกลุ่มน้อย	<ul style="list-style-type: none"> • งานกิจการชายแดน • งานกิจการผู้อพยพ • งานกิจการชนกลุ่มน้อย ในด้านการสำรวจติดตามการเข้า - ออกพื้นที่ และการผลักดัน • การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง • งานประสานการปราบปรามยาเสพติดชายแดนแม่สาย • งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ที่มา : คำสั่งอำเภอแม่สาย ที่ 115/2553 ลงวันที่ 31 มีนาคม 2553

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน” โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนในฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองเตย ว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการมารับบริการจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากการศึกษาได้พบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สรุปได้ว่า

- 1) ปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องมากและยุ่งยาก ใช้เวลานาน
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์
- 4) แบบฟอร์มในการดำเนินการมากเกินไป
- 5) ควรอบรมเพิ่มเติมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ทั้งนี้ กิตติพัฒน์ อินทรรณีโสดม ได้สรุปข้อเสนอแนะด้านการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ พบว่าควรมีการปรับปรุงด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นอันดับแรก เนื่องจากประชาชนเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่สำนักงานเขตจะต้องประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ ป้ายประกาศ การจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้คำแนะนำด้านบริการ มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน และในด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจำเป็นต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่สร้างมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนที่มาติดต่อมากขึ้น ซึ่งจะให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบึง จังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาปัญหาในการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตลอดจนศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลจำนวน 5 คน และประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 275 คน แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่า

1) **ปัญหาด้านบุคลากร** ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน สาเหตุเนื่องมาจากเทศบาลไม่มีเจ้าหน้าที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี มีเพียงการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนและต้องทำงานหลายหน้าที่ ประกอบผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่ปฏิบัติงานขาดประสบการณ์ในการทำงานจะเห็นได้จากข้อมูลการทำงาน/อายุงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ระหว่าง 1-5 ปี และยังไม่มีความชำนาญในการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรทางด้าน นิติกรเมื่อเกิดมีข้อติดขัดด้านกฎหมายจึงไม่มีผู้ชำนาญการปฏิบัติการด้านนี้

2) **ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** ได้แก่ การนำคอมพิวเตอร์มาในการปฏิบัติงานน้อยและคอมพิวเตอร์ล่าสมัย ประกอบกับผู้บริหารควบคุมดูแลด้านการใช้อุปกรณ์ไม่เข้มงวดเท่าที่ควรและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังไม่สามารถใช้งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินได้ รายละเอียดข้อมูลไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน และมียานพาหนะไม่เพียงพอในปฏิบัติงานที่มีอยู่ก็มีสภาพเก่า

3) ปัญหาด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ ได้แก่ การบริการการจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ประเภท คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บไม่ทันสมัย และไม่ปัจจุบัน และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร ขั้นตอนการพิจารณาค่ารายปีภาษีโรงเรือนที่มีความยากและซับซ้อนและประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย หลักเกณฑ์การชำระภาษี

4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ อาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีมิขนาดเล็กลงและไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่สามารถติดป้ายขนาดใหญ่ได้

ทั้งนี้ นิภาวรรณ หายทุกข์ ได้เสนอข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ส่วนที่เกี่ยวข้องข้องในการศึกษารั้งนี้ แยกเป็นด้าน ดังนี้

1) ด้านบุคลากร ควรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้บริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งควรมีการประเมินผลบุคลากรที่เข้ารับการศึกษาอบรมว่า ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่เพียงใด ควรมีการสรรหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ทำงานในหน้าที่การจัดเก็บรายได้ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและควบคุม ให้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างจริงจัง

3) การพัฒนาด้านระบบงาน /ขั้นตอนกระบวนการ เทศบาลควรจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีให้เป็นระบบและทันสมัย โดยมอบหมายให้บุคลากรที่เชี่ยวชาญ และเทศบาลปรับปรุงขั้นตอนระบบ/ กระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการทำงานในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วกับประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4) การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ เทศบาลควรควรจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีขณะรอคอยรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ลูกอม ขนม เป็นต้น และควรปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้มีความสะอาดสวยงามและสร้างบรรยากาศของการเป็นสำนักงานที่ทันสมัย สะดวก สะอาด โล่ง เพื่อให้ประชาชนที่มาชำระภาษีเกิดความสบายตาและประทับใจ ในขณะการรอคอยรับบริการด้านการชำระภาษี

กาญจนา พุทธิมา (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” จากการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ทั้งที่เกิดจากการรับบริการของนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ระดับเจ้าหน้าที่ และระดับผู้บริหาร จากผู้ให้สัมภาษณ์ มีจำนวน 15 คน เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการออกหนังสือผ่านแดน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระดับเจ้าหน้าที่และระดับผู้บริหาร ของที่ทำการปกครองอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบปัญหาที่เกิดจากการติดต่อขอรับบริการของนักท่องเที่ยว และปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการออกหนังสือผ่านแดน ระดับเจ้าหน้าที่และระดับผู้บริหาร สามารถสรุปได้ดังนี้

1) *ด้านบุคลากร* การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่มักเกิดความล่าช้าเมื่อระบบมีปัญหาขาดความเข้าใจในระบบการทำงาน การแก้ไขสถานการณ์ ปฏิภาณไหวพริบ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน เพราะบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ขาดความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาาระบบสัญญาณ เมื่อเกิดความขัดข้องของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ทำให้การบริการมีความผิดพลาด ล่าช้า และขาดจิตใจที่พร้อมให้บริการ (Service Mind) อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการไม่ได้รับสวัสดิการจากการทำงานและความมั่นคงในการทำงานอีกทั้ง จากเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนต่างๆ เช่น สวัสดิการ ประกันสังคม

2) *ด้านงบประมาณ* ไม่สามารถกำหนดได้ว่าในแต่ละปีงบประมาณจะได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวนเท่าไร และเมื่อไร สำหรับใช้ในการบริหารจัดการออกหนังสือผ่านแดน ทำให้ไม่สามารถวางแผนการจัดการและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากการนำส่งเงินรายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวทั้งหมดต้องนำส่งเป็นเงินรายได้แผ่นดิน โดยไม่ได้หักค่าใช้จ่ายไว้

3) *ด้านการจัดการ* ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่บอกถึงขั้นตอนการออกหนังสือผ่านแดนให้เห็นเด่นชัด การจัดการเรื่องเงินทองเมื่อหมดทำให้เกิดความล่าช้าที่ต้องรอไปแลกจากช่องอื่น ทำให้งานอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประชาชนที่มาติดต่อไม่เข้าใจระบบ ระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในช่วงเทศกาลจะมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบล่าช้า เพราะแต่ละเครื่องที่ให้บริการต้องดึงข้อมูลจากสำนักทะเบียนกลางพร้อมๆ กัน สัญญาณการสืบค้นข้อมูลมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถรองรับกับความต้องการของแต่ละเครื่อง และความผิดพลาดของระบบประมวลผลทำให้เกิดความล่าช้า

4) *ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่* ปัญหาการสืบค้นข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งยังมีความเร็วต่ำทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์มีประสิทธิภาพต่ำ มีความเสื่อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เร็วกว่าปกติ เพราะต้องใช้งานหนัก ตั้งแต่เวลา 06.30 – 18.30 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ในช่วงเทศกาลวันหยุดยาว

ติดต่อกันหลายวัน มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก สถานที่ไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ไม่มีการจำหน่ายสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม ห้องน้ำ ไม่สะอาดและไม่ถูกสุขลักษณะ การจอดรถไม่เป็นระเบียบ และการจัดซื้อจัดจ้างบริการเกี่ยวกับระบบการออกหนังสือผ่านแดน E-Border Pass ที่แยกบริษัท ห้างร้าน ทำให้การให้บริการ ดูแล รักษา ระบบ อุปกรณ์ไม่เป็นทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ศึกษาวิจัยจากการศึกษาข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

3.1.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

1) เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชื่อตำแหน่งเจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน (คน)
ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง ระดับชำนาญการ เป็น หัวหน้างานทะเบียนราษฎร)	1
ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง ระดับปฏิบัติการ เป็นรองหัวหน้า)	1
เจ้าหน้าที่ปกครอง	4
รวม	6

2) ประชาชน ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เดือนละประมาณ 2,600 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด

(2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาจากการคัดเลือกจากประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากประชากรทั้งหมด ซึ่งได้มาจากการโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\text{แทนค่าจากสูตร } n = \frac{2,600}{1 + 2,600(0.05)^2}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 375 คน

2) การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

1) แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 ข้อ

2) แบบสอบถาม

แบบสอบถามใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษาที่สำเร็จ อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 ข้อ ในส่วนของรูปแบบคำถามที่เป็นคำถามปลายปิดใช้ประเภทมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็นคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และ มากที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2) จัดสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการศึกษา

3) สร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามฉบับร่างขึ้นแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถามกับอำเภอใกล้เคียง ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบัค (Cronbach) ปรากฏผล ดังนี้

- (1) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.84
- (2) แบบสอบถามส่วนที่ 3 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96
- (3) แบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

- 1) *ข้อมูลเชิงคุณภาพ* เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 6 ตัวอย่าง
- 2) *ข้อมูลเชิงปริมาณ* เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามปลายปิดในการสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ตัวอย่าง

3.3.2 *ข้อมูลทุติยภูมิ* เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากรายงานสถิติข้อมูล รายงานประจำปี และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสารงานวิจัย รายงานการศึกษา บทความทางวิชาการ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2535) พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

3.4.1 *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ* เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวม (Content analysis) เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.4.2 *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ* เป็นการวิเคราะห์จากข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามแบบปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1) การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับปัญหาน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน
ระดับปัญหาน้อย	คะแนน 2 คะแนน
ระดับปัญหาปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
ระดับปัญหามาก	คะแนน 4 คะแนน
ระดับปัญหามากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน

3) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนน 1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนน 5 คะแนน

4) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อใช้การคำนวณช่วงการวัดดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัยของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึงมีปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึงมีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึงมีปัญหาปานกลาง

ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงมีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงมีปัญหามากที่สุด

5) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ต่อการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง การแก้ไขปัญหาในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง การแก้ไขปัญหาในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง การแก้ไขปัญหาในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง การแก้ไขปัญหาในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง การแก้ไขปัญหาในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด และประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 375 คน ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตารางจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

4.3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

4.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานและปัญหาด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ได้ดังนี้

1) **ปัญหาด้านบุคลากร** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถสรุปปัญหาด้านบุคลากร ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องรอนาน

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้ร่ำรับมา โดยระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการถือปฏิบัติไปแล้ว

(3) ปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากอำเภอแม่สายมีประชากรทั้งที่เป็นคนไทย ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ซึ่งคนกลุ่มดังกล่าวจะพูดไทยได้ไม่ชัดเจน จึงทำให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้มารับบริการไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ต้องเสียเวลาในการซักถามถึงความต้องการที่มาใช้บริการ

2) **ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถสรุปปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) เครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ เกิดการชำรุดบ่อยๆ และขาดแคลนหมึกพิมพ์ อีกทั้งหมึกพิมพ์ไม่มีคุณภาพ

(2) ไม่มีโต๊ะในส่วนที่ให้บริการประชาชนในการเตรียมเอกสาร หรือเซ็นเอกสาร

(3) ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหา

(4) ไม่มีเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตามลำดับ

(5) เครื่องปรับอากาศของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย มีไม่เพียงพอและชำรุด

3) **ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถสรุปปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เตรียมเอกสาร/หลักฐานมาไม่ครบ เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ หรือการแนะนำประชาชน เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และเอกสารประกอบ ทำให้ต้องกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลา และทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ

(2) ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนและวิธีการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงาน ในการปฏิบัติงานหลายอย่าง ทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า

4) **ปัญหาด้านอาคารสถานที่** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถสรุปปัญหาด้านอาคารสถานที่ ดังนี้

(1) สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน อาจทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกอึดอัด และเจ้าหน้าที่ไม่มีสมาธิในการทำงาน เพราะสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายงานทะเบียนราษฎรมาปฏิบัติงาน คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยไคร้ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

(2) เนื่องจากสถานที่ให้บริการคับแคบ มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีเช่น การรับจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว การถ่ายบัตรของชนกลุ่มน้อย ซึ่งจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด เป็นต้น

(3) ไม่มีการจัดทำป้ายหรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากมีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์แต่ขาดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

4.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้จำนวน และร้อยละ ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

เพศ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		198	52.8
หญิง		177	47.2
	รวม	375	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	65	17.3
21 – 30 ปี	132	35.2
31 – 40 ปี	81	21.6
41 – 50 ปี	54	14.4
51 – 60 ปี	36	9.6
61 ปีขึ้นไป	7	1.9
รวม	375	100.0
สัญชาติ		
ไทย	313	83.5
อื่นๆ	62	16.5
รวม	375	100
ระดับการศึกษา		
ไม่เคยเรียน	23	6.1
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	61	16.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	21.1
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	105	28.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11	2.9
ปริญญาตรี	87	23.2
ปริญญาโท	9	2.4
อื่นๆ	0	0.0
รวม	375	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
เกษตรกร/ทำนา/ทำไร่/ทำสวน	54	14.4
นักเรียน/นักศึกษา	65	17.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.9
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	175	46.7
พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท	33	8.8
อื่นๆ	22	5.9
รวม	375	100.0
ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่		
อำเภอแม่สาย	310	82.7
นอกเขตอำเภอแม่สาย	65	17.3
รวม	375	100.0

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นเพศชาย 198 คน (ร้อยละ 52.8) และเป็นเพศหญิง 177 คน (ร้อยละ 47.2) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 35.2) รองลงมา คืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 21.6) และอายุไม่เกิน 20 ปี (ร้อยละ 17.3) ด้านสัญชาติส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย (ร้อยละ 83.5) และสัญชาติอื่นๆ (ร้อยละ 16.5) ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 28.0) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 23.2) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 21.1) ด้านอาชีพหลักของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 46.7) รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 17.3) และ เกษตรกร/ทำนา/ทำไร่/ทำสวน (ร้อยละ 14.4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่อำเภอแม่สาย (ร้อยละ 82.7) และอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอแม่สาย (ร้อยละ 17.3)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน และปัญหาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่

ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ปรากฏดังตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.5

1) **ปัญหาด้านบุคลากร** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับด้านบุคลากร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

ปัญหาการให้บริการ ดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน งานทะเบียนราษฎรมีไม่เพียงพอ	(38) 10.1	(86) 23.0	(171) 45.6	(75) 20.0	(5) 1.3	(375) 100.0	2.80	0.92	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ขาดความรู้ ความ เข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	(56) 14.9	(161) 43.0	(121) 32.3	(35) 9.3	(2) 0.5	(375) 100.0	2.38	0.87	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ไม่มีความสุภาพ/ แสดงกริยาไม่เหมาะสม	(100) 26.7	(151) 40.3	(98) 26.1	(26) 6.9	(0) 0.00	(375) 100.0	2.13	0.89	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการน้อย เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ไขข้อหาได้ ไม่มาก	(90) 24.0	(155) 41.3	(84) 22.4	(40) 10.7	(6) 1.6	(375) 100.0	2.25	0.99	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน									
ทะเบียนราษฎร ขาดความชัดเจนใน	(72)	(177)	(108)	(18)	(0)	(375)	2.19	0.80	น้อย
การชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	19.2	47.2	28.8	4.8	0	100.0			
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน									
ทะเบียนราษฎร ขาดความ	(89)	(138)	(117)	(29)	(2)	(375)	2.25	0.92	น้อย
กระตือรือร้นในการให้บริการต่อ ผู้รับบริการ	23.7	36.9	31.2	7.7	0.5	100.0			
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน									
ทะเบียนราษฎร ไม่มีความซื่อสัตย์	(150)	(108)	(91)	(19)	(7)	(375)	2.00	1.01	น้อย
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับ สินบน ใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองหา ประโยชน์ในทางมิชอบ	40.0	28.8	24.3	5.0	1.9	100.0			
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน									
ทะเบียนราษฎร ไม่มีความเสมอภาค	(104)	(147)	(102)	(22)	(0)	(375)	2.11	0.88	น้อย
ในการให้บริการ	27.7	39.2	27.2	5.9	0.00	100.0			
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงาน									
ทะเบียนราษฎร ไม่ให้ความสำคัญ	(107)	(159)	(100)	(9)	(0)	(375)	2.03	0.81	น้อย
กับประชาชนผู้มารับบริการ	28.5	42.4	26.7	2.4	0.00	100.0			
รวม							2.24	0.59	น้อย

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรด้านบุคลากร ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวกับด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24) ส่วนใหญ่

เกิดจากอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.80) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.38) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มีความรู้ความสามารถในการให้บริการน้อย เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ไม่มาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

2) **ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการให้บริการ ประชาชน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. วัสดุคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน มีไม่เพียงพอ	(58) 15.5	(120) 32.0	(162) 43.2	(32) 8.5	(3) 0.8	(375) 100.0	2.47	0.88	น้อย
2. วัสดุคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีคุณภาพ	(61) 16.3	(138) 36.8	(158) 42.1	(15) 4.0	(3) 0.8	(375) 100.0	2.36	0.82	น้อย
3. การจัดเตรียมวัสดุสำนักงาน ที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ มีไม่เพียงพอ	(70) 18.7	(172) 45.9	(99) 26.4	(34) 9.1	(0) 0.0	(375) 100.0	2.26	0.87	น้อย
4. ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการ	(37) 9.9	(183) 48.8	(119) 31.7	(28) 7.5	(8) 2.1	(375) 100.0	2.43	0.85	น้อย

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5. การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร มีไม่เพียงพอ	(47) 12.5	(98) 26.1	(123) 32.8	(86) 22.9	(21) 5.6	(375) 100.0	2.83	1.09	ปานกลาง
6. ไม่มีบริการค้นหาข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ต	(56) 14.9	(107) 28.6	(140) 37.4	(38) 10.1	(34) 9.0	(375) 100.0	2.70	1.12	ปานกลาง
7. โทรศัพท์สาธารณะมีไม่เพียงพอ แก่ผู้มารับบริการ	(84) 22.4	(120) 32	(132) 35.2	(23) 6.1	(16) 4.3	(375) 100.0	2.38	1.03	น้อย
รวม							2.49	0.60	น้อย

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมา คือ ไม่มีบริการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต(ค่าเฉลี่ย 2.70) และวัสดุคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.47)

3) **ปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายเกี่ยวกับด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. การให้บริการมีความยุ่งยาก ซับซ้อนและขาดความคล่องตัว	(61)	(133)	(142)	(37)	(2)	(375)	2.43	0.90	น้อย
2. การให้บริการมีความล่าช้า ไม่ เป็นไปตามที่ประกาศไว้	(35)	(157)	(138)	(39)	(6)	(375)	2.53	0.86	น้อย
3. ขาดการประชาสัมพันธ์การชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	(40)	(111)	(160)	(59)	(5)	(375)	2.67	0.91	ปานกลาง
4. ไม่มีมีการการจัดทำแบบสำรวจความ พึงพอใจต่อการให้บริการ	(63)	(126)	(147)	(34)	(5)	(375)	2.45	0.92	น้อย
5. การให้บริการตามบัตรคิวไม่มีความ ชัดเจน	(28)	(108)	(103)	(100)	(36)	(375)	3.02	1.11	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการมี น้อย	(33)	(103)	(143)	(84)	(12)	(375)	2.83	0.98	ปานกลาง
รวม							2.66	0.71	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการตามบัตรคิวไม่มีความชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.02) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับ

บริการมีน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.83) นอกจากนี้ยังพบว่า การขาดการประชาสัมพันธ์การชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

4) **ปัญหาด้านอาคารสถานที่** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการ ให้บริการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงรายเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก ทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สถานที่ของสำนักทะเบียนราษฎร คับแคบ	(78) 20.8	(92) 24.5	(132) 35.2	(67) 17.9	(6) 1.6	(375) 100.0	2.55	1.06	น้อย
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มา รับบริการ	(82) 21.8	(93) 24.8	(105) 28.0	(85) 22.7	(10) 2.7	(375) 100.0	2.59	1.13	น้อย
3. ห้องน้ำไม่สะอาด	(66) 17.6	(157) 41.9	(126) 33.6	(14) 3.7	(12) 3.2	(375) 100.0	2.33	0.92	น้อย
4. ห้องน้ำมีไม่เพียงพอแก่ผู้มารับ บริการ	(84) 22.4	(147) 39.2	(119) 31.7	(22) 5.9	(3) 0.8	(375) 100.0	2.23	0.89	น้อย
5. ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้ มารับบริการ	(64) 17.1	(197) 52.5	(85) 22.7	(26) 6.9	(3) 0.8	(375) 100.0	2.22	0.84	น้อย
6. จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ	(131) 34.9	(114) 30.4	(108) 28.8	(19) 5.1	(3) 0.8	(375) 100.0	2.06	0.95	น้อย
7. ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการ ขอรับบริการไม่ชัดเจน	(89) 23.7	(167) 44.5	(91) 24.3	(25) 6.7	(3) 0.8	(375) 100.0	2.16	0.89	น้อย
8. สถานที่ให้บริการงานด้านทะเบียน ราษฎร ไม่สะอาด	(105) 28.0	(185) 49.3	(79) 21.1	(6) 1.6	(0) 0.00	(375) 100.0	1.96	0.74	น้อย

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัญหาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับปัญหา						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ปัญหา
	น้อย	น้อย	ปาน	มาก	มาก	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
9. การจัดสถานที่ไม่มีความเป็น ระเบียบ ไม่สะดวกต่อการรับบริการ	(116)	(170)	(76)	(13)	(0)	(375)	1.96	0.80	น้อย
	30.9	45.3	20.3	3.5	0.00	100.0			
รวม							2.23	0.66	น้อย

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าอำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.59) รองลงมาคือสถานที่ของสำนักทะเบียนราษฎรคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.55) นอกจากนี้ยังพบว่าห้องน้ำไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 2.33) ห้องน้ำมีไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.23) และที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.22)

5) **สรุปปัญหาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานและด้านอาคารสถานที่ สามารถสรุปความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในแต่ละด้าน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง ที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
ปัญหาด้านบุคลากร	2.24	0.59	น้อย
ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	2.49	0.60	น้อย
ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน	2.66	0.71	ปานกลาง
ปัญหาด้านอาคารสถานที่	2.23	0.66	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.40	0.50	น้อย

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ที่อยู่ในระดับสูงสุดคือปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 2.66) รองลงมาคือปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.49) และปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.24) และปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.23) โดยผลการวิเคราะห์รายละเอียดปัญหาแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานและข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน ได้ดังนี้

1) **ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ดังนี้

(1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้

(2) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

(3) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติด้านการบริการประชาชนด้วยความจริงใจ

(4) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการ และมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

(5) ควรฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชนมารับบริการมาก เจ้าหน้าที่งานอื่นก็จะสามารถช่วยรับบริการได้

(6) ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ และควรจัดให้มีการให้ความรู้โดยการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) คือการให้คนที่มีความรู้และปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2) **ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ควรจัดให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานทะเบียนทุกระยะ และควรมีอุปกรณ์สำรองให้ใช้ในระหว่างที่อุปกรณ์ใดอุปกรณ์หนึ่งชำรุด ขณะที่นำอุปกรณ์ที่ทำงานประจำไปซ่อมแซม

(2) ควรจัดให้มีตู้เก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย เก็บเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย

(3) ควรขอรับการสนับสนุนเครื่องบัตริควอต โนมิติจากส่วนกลาง เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนตามลำดับ

(4) ศูนย์บริการการทะเบียนภาค 5 สาขาจังหวัดเชียงราย ควรจัดให้มีการเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำรองไว้ เพื่อให้สำนักทะเบียนอำเภอสามารถเบิกมาใช้ได้

3) **ข้อเสนอแนะด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชน

(2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร และค่าธรรมเนียม โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านพับ การออกเสียงตามสายของหมู่บ้าน และวิทยุชุมชนในพื้นที่

(3) กรณีมีการนัดหมายการสอบสวน ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า และในวันและช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการน้อย เช่น นัดวันพุธถึงวันศุกร์เวลาช่วงบ่าย

4) **ข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่** จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ดังนี้

(1) ควรจัดให้สำนักทะเบียนมีความสะอาด สวยงาม และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ควรจัดสถานที่ให้ที่มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน

4.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาด้านบุคลากร การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน และการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ปรากฏดังตารางที่ 4.7 ถึง ตารางที่ 4.10

1) **แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับความคิดเห็น					รวม (n) (%)	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด (n) (%)	น้อย กลาง (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	มาก (n) (%)	มาก ที่สุด (n) (%)				
	1. ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ ในเรื่องระเบียบ กฎหมายการทะเบียนราษฎร และอื่นๆ	(26) 6.9	(77) 20.5	(89) 23.7	(128) 34.2				
2. ควรจัดสรรอัตรากำลังพนักงานให้ เพียงพอกับการบริการงานทะเบียน ราษฎร	(22) 5.9	(71) 18.9	(118) 31.5	(105) 28.0	(59) 15.7	(375) 100.0	3.29	1.11	ปานกลาง
3. ควรเน้นการพัฒนา หรือฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ด้าน คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน	(17) 4.5	(73) 19.5	(111) 29.6	(137) 36.5	(37) 9.9	(375) 100.0	3.28	1.03	ปานกลาง
4. ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรประเมินผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรเช่น ทำแบบสอบถามประชาชน และแจกให้ประชาชนประเมินผล เป็น ต้น	(14) 3.7	(87) 23.2	(127) 33.9	(81) 21.6	(66) 17.6	(375) 100.0	3.26	1.11	ปานกลาง
รวม							3.27	0.99	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ในเรื่องระเบียบ กฎหมายการทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือควรจัดสรรอัตรากำลังพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 3.29) (3.288) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรเน้นการพัฒนา หรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ด้านคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และควรให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เช่น ทำแบบสอบถามประชาชนและแจกให้ประชาชนประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.26)

2) **แนวทางพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ควรมีวัสดุคอมพิวเตอร์ในการ รองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	(19)	(65)	(124)	(138)	(29)	(375)	3.25	1.00	ปานกลาง
2. วัสดุคอมพิวเตอร์ควรมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(17)	(56)	(131)	(124)	(47)	(375)	3.34	1.02	ปานกลาง
3. ควรจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่ จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ	(17)	(49)	(190)	(92)	(27)	(375)	3.17	0.91	ปานกลาง
4. ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่น พับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ	(18)	(76)	(150)	(92)	(39)	(375)	3.15	1.08	ปานกลาง
5. ควรจัดหาระบบบริการค้นหาข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ตไว้บริการ	(13)	(70)	(145)	(93)	(54)	(375)	3.28	1.04	ปานกลาง
รวม							3.24	0.85	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีวัสดุคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคือ ควรจัดหาระบบบริการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และควรมีวัสดุคอมพิวเตอร์ในการรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.25) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

และควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

3) **แนวทางพัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ควรจัดให้มีที่กักบัตรคิวในการรับ บริการการงานทะเบียนราษฎร	(11) 2.9	(37) 9.9	(111) 29.6	(101) 26.9	(115) 30.7	(375) 100.0	3.73	1.09	มาก
2. ควรจัดทำประกาศขั้นตอน ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาในการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ ชัดเจน	(12) 3.2	(45) 12.0	(146) 38.9	(98) 26.1	(74) 19.7	(375) 100.0	3.47	1.04	มาก
3. ควรมีการเปิดเว็บไซต์ เพื่อบริการ รับฟังความคิดเห็นและ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานทะเบียน ราษฎร	(15) 4.0	(48) 12.8	(151) 40.3	(104) 27.7	(57) 15.2	(375) 100.0	3.37	1.02	ปานกลาง
รวม							3.52	0.91	มาก

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนิน ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางพัฒนาการให้บริการ

ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบ/กระบวนการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอ ควรจัดให้มีที่กักบัตรคิวในการรับบริการการงานทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ควรจัดทำประกาศขึ้นตอน ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.47) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรมีการเปิดเว็บไซต์ เพื่อบริการรับฟังความคิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 3.37)

4) **แนวทางพัฒนาด้านอาคารสถานที่** จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่

แนวทางพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. ควรจัดให้มีแผนผังช่องทางการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมารับ บริการ	(31) 8.3	(49) 13.1	(81) 21.6	(135) 36.0	(79) 21.1	(375) 100.0	3.49	1.20	มาก
2. ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความ สะดวกและมีความเป็นสัดส่วน	(13) 3.5	(38) 10.1	(115) 30.7	(128) 34.1	(81) 21.6	(375) 100.0	3.60	1.04	มาก
3. ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้ เพียงพอ และสะดวกต่อการรับบริการ	(15) 4.0	(53) 14.1	(128) 34.1	(131) 34.9	(48) 12.8	(375) 100.0	3.38	1.00	ปานกลาง
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สำนักงานให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	(17) 4.5	(58) 15.5	(149) 39.7	(114) 30.4	(37) 9.9	(375) 100.0	3.26	0.99	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อย	น้อย	ปาน	มาก	มาก	รวม			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด				
	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)			
5. ควรจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย	(14)	(60)	(139)	(117)	(45)	(375)	3.32	1.00	ปานกลาง
6. ควรจัดสถานที่ให้นั่งร่ออย่าง เพียงพอและมีความสะอาดสบาย	(16)	(69)	(151)	(94)	(45)	(375)	3.22	1.02	ปานกลาง
7. ควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการ สำหรับหญิงมีครรภ์/ผู้พิการ/คนชรา	(13)	(34)	(159)	(93)	(76)	(375)	3.49	1.02	มาก
รวม							3.39	0.88	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและมีความเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ผู้พิการ/คนชรา (ค่าเฉลี่ย 3.49) และควรจัดให้มีแผนผังช่องทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) (3.485) นอกจากนี้ยังเห็นว่าควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และสะดวกต่อการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และควรจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอและสะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย (ค่าเฉลี่ย 3.32)

5) สรุปแนวทางการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอน/กระบวนการและด้านอาคารสถานที่ สามารถสรุปความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทาง

พัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ในแต่ละด้าน โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การพัฒนาด้านบุคลากร	3.28	0.99	ปานกลาง
การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	3.24	0.85	ปานกลาง
การพัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน	3.52	0.91	มาก
การพัฒนาด้านอาคารสถานที่	3.40	0.88	มาก
เฉลี่ยรวม	3.56	0.77	มาก

สรุปผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าจากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.28) และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ โดยผลการวิเคราะห์รายละเอียดแนวทางการพัฒนาแต่ละด้านดังกล่าวได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7 ถึงตารางที่ 4.10

4.3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 375 ชุด และแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ จำนวน 6 ชุด ได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน

ในแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคำถามปลายเปิด 8 ข้อ มีผู้ตอบคำถามจำนวน 54 คน จาก 375 คน

คิดเป็นร้อยละ 14.40 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

4.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประชาชนผู้มารับบริการ ให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรว่าบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ และไม่สามารถตอบข้อปัญหาได้ ต้องทำการปรึกษาหรือรอการตัดสินใจจากบุคคลอื่น ทำให้การบริการล่าช้า สำหรับด้านอาคารสถานที่ มีช่องทางการให้บริการไม่ชัดเจน การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานอื่นๆ ยังไม่เป็นสัดส่วน ทำให้สับสนในการเข้ารับบริการ โดยเฉพาะไม่มีที่กักบัตรคิวอัตโนมัติและไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำในเรื่องต่างๆ

4.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประชาชนผู้มารับบริการ ให้ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรว่า ควรปรับขนาดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน มอบหมายงานตามหน้าที่ และเน้นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายให้ชัดเจน เพื่อประชาชนผู้มารับบริการจะได้เข้าใจและถือปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง สำหรับด้านอาคารสถานที่ มีข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมกับขนาดของห้องสำนักทะเบียน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจระดับความคิดเห็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงปัญหาและเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยอาศัยปัจจัยทางการบริหาร ที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงาน/ขั้นตอนกระบวนการ และด้านอาคารสถานที่ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุป

การวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

5.1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาอิสระครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 คน

(2) ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,600 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาจากประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ช่วงเดือนพฤษภาคม 2553 ได้จำนวน 375 ตัวอย่าง

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาคำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วออกแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้คำถามปลายเปิด

(2) แบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 6 คน ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2553 ถึงวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 จึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ครบตามจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด

(2) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม ให้กับประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2553 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 โดยการสุ่มแบบบังเอิญ จนได้จำนวนแบบสอบถามครบ 375 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล ผู้ศึกษาคำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นจึงแปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการเขียนบรรยายพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

5.1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายและประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัญหาการให้บริการตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2553 ถึงวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษา จึงได้นำเสนอผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ข้อ คือ

1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็น ร้อยละ 52.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 ส่วนใหญ่ถือสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 83.5สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือธุรกิจอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.7 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่อำเภอแม่สาย คิดเป็นร้อยละ 82.7

2) สรุปปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ปัญหาด้านบุคลากร จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากรที่สำคัญ ได้แก่

ก. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องรอนาน

ข. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รับรู้มา โดยระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการถือปฏิบัติไปแล้ว

ค. ปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากอำเภอแม่สายมีประชากรทั้งที่เป็นคนไทย ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ซึ่งคนกลุ่มดังกล่าวจะพูดไทยได้ไม่ชัดเจน จึงทำให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้มารับบริการไม่เข้าใจหรือเข้าใจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ต้องเสียเวลาในการซักถามถึงความต้องการที่มาใช้บริการ

(2) **ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่

ก. เครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ เกิดการชำรุดบ่อยๆ และขาดแคลนหมึกพิมพ์ อีกทั้งหมึกพิมพ์ไม่มีคุณภาพ

ข. ไม่มีโต๊ะในส่วนที่ให้บริการประชาชนในการเตรียมเอกสาร หรือเซ็นเอกสาร

ค. ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหา

ง. ไม่มีเครื่องกบฏรควัด โนมติ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตามลำดับ

จ. เครื่องปรับอากาศของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย มีไม่เพียงพอและชำรุด

(3) **ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เตรียมเอกสาร/หลักฐาน มาไม่ครบ เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ หรือการแนะนำประชาชน เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และเอกสารประกอบ ทำให้ต้องกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความล่าช้าเสียเวลา และทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ

ข. ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงาน ในการปฏิบัติงานหลายอย่าง ทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า

(4) **ปัญหาด้านอาคารสถานที่** จากการศึกษาสามารถสรุปปัญหาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญ ได้แก่

ก. สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน อาจทำให้ประชาชนเกิดความรำคาญ และเจ้าหน้าที่ไม่มีสมาธิในการทำงาน เพราะสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย มีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายงานทะเบียนราษฎรมาปฏิบัติงาน คือ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยไคร้ และสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ข. เนื่องจากสถานที่ให้บริการคับแคบ มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีเช่น การรับจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว การถ่าย บัตรของชนกลุ่มน้อย ซึ่งจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด เป็นต้น

ค. ไม่มีการจัดทำป้ายหรือแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจ อย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากมีเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์แต่ขาดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

3) *สรุปแนวทางการพัฒนาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้*

(1) *แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร* จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้ เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้

ข. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ควรมี การหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ค. ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติด้านการบริการ ประชาชนด้วยความจริงใจ

ง. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการ และมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

จ. ควรฝึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้ มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชนมารับบริการมาก เจ้าหน้าที่งานอื่นก็จะสามารถช่วยรับบริการได้

ฉ. ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ และควรจัดให้มีการ ให้ความรู้โดยการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) คือการให้คนที่มีความรู้และปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและ แนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

(2) แนวทางพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรจัดให้มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานทะเบียนทุกระยะ และควรมีอุปกรณ์สำรองให้ใช้ในระหว่างที่อุปกรณ์ใดอุปกรณ์หนึ่งชำรุด ขณะที่นำอุปกรณ์ที่ทำงานประจำไปซ่อมแซม

ข. ควรจัดให้มีผู้เก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย เก็บเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถค้นหาได้ง่าย

ค. ควรขอรับการสนับสนุนเครื่องบัตริควัด โนมิตีจากส่วนกลาง เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนตามลำดับ

ง. ศูนย์บริการการทะเบียนภาค 5 สาขาจังหวัดเชียงราย ควรจัดให้มีการเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำรองไว้ เพื่อให้สำนักทะเบียนอำเภอสามารถเบิกมาใช้ได้

(3) แนวทางพัฒนาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชน

ข. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ เอกสารหลักฐาน ที่จำเป็นสำหรับการติดต่องานทะเบียนราษฎร และค่าธรรมเนียม โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายการออกเสียงตามสายของหมู่บ้าน และวิทยุชุมชนในพื้นที่

ค. กรณีมีการนัดหมายการสอบสวน ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า และในวันและช่วงเวลาที่มิมีประชาชนมารับบริการน้อย เช่น นัดวันพุธถึงวันศุกร์เวลาช่วงบ่าย

(4) แนวทางพัฒนาด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญ ได้แก่

ก. ควรจัดให้สำนักทะเบียนมีความสะอาด สวยงาม และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ควรจัดสถานที่ให้ที่มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษา โดยจำแนกเป็นประเด็นดังนี้

5.2.1 ด้านบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่มีจำนวน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ทำให้การให้บริการเป็น ไปด้วยความล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับการวิจัยของ กาญจนา พุทธิมา(2553) ที่ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ในการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่มักเกิดความล่าช้าเมื่อพบปัญหา เมื่อขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อการทำงานหลายอย่างพร้อมกัน เพราะบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาด้านบุคลากรที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน และขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักทะเบียนอำเภอแม่สายควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเข้าใจข้อระเบียบต่างๆที่ออกมาใหม่ และควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” พบว่า เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี

5.2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียน

ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญคือไม่มีเครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตามลำดับ และเครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ เกิดการชำรุดบ่อยๆ และขาดแคลนหมึกพิมพ์ นอกจากนี้ขาดผู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหา สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา พุทธิมา(2553) ที่ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ คือ ปัญหาการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งยังมีความเร็วต่ำทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์มี ประสิทธิภาพต่ำ มีความเสื่อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เร็วกว่าปกติ

5.2.3 ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เตรียมเอกสาร/หลักฐาน มาไม่ครบ เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ หรือการแนะนำประชาชน เกี่ยวกับ ขั้นตอนการขอรับบริการ และเอกสารประกอบ ทำให้ต้องกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐาน ทำให้เกิดความล่าช้าเสียเวลา และทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ และประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจใน ระเบียบ กระบวนและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงาน ในการปฏิบัติงานหลายอย่าง ทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานเขตคลองเตย” พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่สำคัญคือขาด การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

จากปัญหาด้านขั้นตอน/กระบวนการ ที่เกิดจากการใช้ระยะเวลาในการให้บริการ เกินกว่าที่กำหนดไว้ หรือล่าช้าเกินความจำเป็น ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ประชาชนเตรียม เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่เข้าใจขั้นตอนหรือการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน/กระบวนการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักทะเบียนอำเภอ แม่สายควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/กระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการ ตลอดจน เอกสาร หลักฐานที่จำเป็นในการประกอบคำร้องขอรับบริการต่างๆ

5.2.4 ด้านอาคารสถานที่

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร

ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญคือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน อาจทำให้ประชาชนเกิดความรำคาญ และเจ้าหน้าที่ไม่มีสมาธิในการทำงาน เพราะสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายงานทะเบียนราษฎรมาปฏิบัติงาน คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลห้วยไคร้ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

จากปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่มีความคับแคบ ไม่มีความสะดวก ไม่มีความเป็นสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย ควรจัดสถานที่ให้ที่มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภาวรรณ หายทุกข์(2550) ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” พบว่า อาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีขนาดเล็กและไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่สามารถติดป้ายขนาดใหญ่ได้ ส่วนการพัฒนาด้านอาคารสถานที่เทศบาลควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) *ด้านบุคลากร* ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนทักษะ ในเรื่องระเบียบ กฎหมายการทะเบียนราษฎรและอื่นๆ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อคนต่อปี
- 2) *ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน* ควรส่งเสริมงานด้านบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
- 3) *ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน* ควรจัดให้มีโครงการอบรมอาสาสมัครงานทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎรและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 4) *ด้านอาคารสถานที่* ควรจัดให้มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้บริการในการแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อ ควรจัดให้มีป้ายแนะนำการเข้ารับบริการที่เห็นชัดเจน เข้าใจง่ายสำหรับการมารับบริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการในแต่ละงาน และแยกย่อยแต่ละจุดเพื่อจะได้ทราบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดอย่างแท้จริง
- 2) ควรจะมีการศึกษากระบวนการทำงานเพื่อทำการปรับปรุงและการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- 14 ปี รัฐศาสตร์ มสธ. (ไม่ระบุปีที่พิมพ์) รวบรวมบทความวิชาการรัฐศาสตร์ “ครบรอบ 18 ปี มสธ.”
- กาญจนา พุทธิมา (2553) “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการออกหนังสือผ่านแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กนกพรรณ ชีระคำศรี (2540) “การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กิตติพัฒน์ อินทนิโรดม (2544) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย กลุ่มงานปกครอง ที่ ชร 0017.1/8822 เรื่อง “โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2553” ลงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 25523
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2551) “การให้บริการด้วยเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา” กันยายน 18 ธันวาคม 2552,
จาก [http://www. Stou.ac.th/offices/rdec/udon/upload/docments/service.doc](http://www.Stou.ac.th/offices/rdec/udon/upload/docments/service.doc)
- นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอปง จังหวัดพะเยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แผนยุทธศาสตร์พัฒนาอำเภอแม่สาย (2553) และคำของบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

พระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2535)

รุทธ์ สุขสำราญ (2546) “การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ คั่นเมื่อ 18 ธันวาคม 2552 จาก

<http://202.28.82.171/arit/upload/thesis/1151398864br6525pumeujj6v.doc>

อุทัย หิรัญโต (2531) สารานุกรม การปกครองของไทย โครงการผลิตตำราและการวิจัยทางการ
ปกครอง วิทยาลัยการปกครอง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย “อำเภอเข้ม คู่มือสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการ
ของอำเภอ” (ไม่ระบุปีที่พิมพ์)

อำเภอแม่สาย เรื่อง “มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ราชการ” ที่ 115/2553 ลงวันที่ 31 มีนาคม
พ.ศ. 2553

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”
(สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ)**

การศึกษາปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชาวิทยาการจัคการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะการ
ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จึงใคร่ขอ
ความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อเท็จจริง คำตอบของท่านจะเพื่อใช้ในการวิจัย
เท่านั้นและจะไม่มีกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบทั้งสิ้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- ส่วนที่ 3 ระดับความเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย

ขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวกัญชวรรณ เชื้อนทา
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัคการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”
(สำหรับประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูกต้อง ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 20 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี 61 ปี ขึ้นไป
3. สัญชาติ ไทย อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ท่านสำเร็จการศึกษาระดับใด
 ไม่เคยเรียน ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
 มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 ปริญญาตรีโท อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. อาชีพหลัก
 เกษตรกร/ทำนา/ทำไร่/ทำสวน นักเรียน/นักศึกษา
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
 พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่
 อำเภอแม่สาย นอกเขตอำเภอแม่สาย

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนอำเภอแม่สาย ในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่าน มีความเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องระดับปัญหาที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาด้านบุคลากร

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ปัญหาด้านบุคลากร)	ระดับปัญหา				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรมีไม่เพียงพอ					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่มีความสุภาพ/แสดงกริยาไม่เหมาะสม					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มีความรู้ความสามารถในการให้บริการน้อย เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ไม่มาก					
5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ขาดความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการต่อ ผู้รับบริการ					

ปัญหาด้านบุคลากร (ต่อ)

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ปัญหาด้านบุคลากร)	ระดับปัญหา				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน ใช้อำนาจหน้าที่ของตนเอง หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มารับบริการ					
ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร						

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน)	ระดับปัญหา				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	วัสดุคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ					
2	วัสดุคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ					
3	การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ มีไม่เพียงพอ					
4	ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการ ให้บริการ					
5	การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ					
6	ไม่มีการบริการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
7	โทรศัพท์สาธารณะมีไม่เพียงพอแก่ผู้มารับ บริการ					
<p>ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>						

ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน)	ระดับปัญหา				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	การให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและขาด ความคล่องตัว					
2	การให้บริการมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามที่ ประกาศไว้					
3	ขาดการประชาสัมพันธ์การชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
4	ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อ การให้บริการ					
5	การให้บริการตามบัตรคิวไม่มีความชัดเจน					
6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การขอรับบริการมีน้อย					
<p>ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>						

ปัญหาด้านอาคารสถานที่

ข้อที่	ปัญหาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ปัญหาด้านอาคารสถานที่)	ระดับปัญหา				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	สถานที่ของสำนักทะเบียนราษฎรคับแคบ					
2	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
3	ห้องน้ำไม่สะอาด					
4	ห้องน้ำมีไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
5	ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ					
6	จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ					
7	ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการ ไม่ชัดเจน					
8	สถานที่ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ไม่สะอาด					
9	การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่สะดวก ต่อการรับบริการ					
<p>ปัญหาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>						

ส่วนที่ 3 ท่านเห็นด้วยต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร
สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย แล้ว พิจารณาว่าท่าน มีความเห็นต่อแนวทางการ
พัฒนาการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัด
เชียงราย ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความเห็นที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน

ด้านบุคลากร

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ด้านบุคลากร)	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้เข้า รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ในเรื่อง ระเบียบ กฎหมายการทะเบียนราษฎร และอื่นๆ					
2	ควรจัดสรรอัตรากำลังพนักงานให้เพียงพอกับ การบริการงานทะเบียนราษฎร					
3	ควรเน้นการพัฒนา หรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎร ด้านคุณธรรม จริยธรรมในการ ทำงาน					
4	ควรให้ประชาชนผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เช่น ทำแบบสอบถามประชาชนและแจกให้ ประชาชนประเมินผล เป็นต้น					

ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน)	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	ควรมีวัสดุคอมพิวเตอร์ในการรองรับการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
2	วัสดุคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน					
3	ควรจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ ให้เพียงพอ					
4	ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่าง เพียงพอ					
5	ควรจัดหาระบบบริการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ไว้บริการ					

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน)	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	ควรจัดให้มีที่กวดบัตรคิวในการรับบริการการ งานทะเบียนราษฎร					
2	ควรจัดทำประกาศขั้นตอน ค่าธรรมเนียม และ ระยะเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ให้ชัดเจน					
3	ควรมีการเปิดเว็บไซต์ เพื่อบริการรับฟังความ คิดเห็นและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานทะเบียน ราษฎร					
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านระบบงาน/กระบวนการ ดำเนินงาน						

ด้านอาคารสถานที่

ข้อที่	แนวทางการพัฒนาการให้บริการงาน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ด้านอาคารสถานที่)	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1	ควรจัดให้มีแผนผังช่องทางการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกใน การมารับบริการ					
2	ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมี ความเป็นสัดส่วน					
3	ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และ สะดวกต่อการรับบริการ					
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้มีความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5	ควรจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอและสะอาด ถูก สุขลักษณะอนามัย					
6	ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมี ความสะดวกสบาย					
7	ควรจัดช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมี ครรภ์/ผู้พิการ/คนชรา					
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่						

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลาและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ***

แบบสัมภาษณ์

**เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”
(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)**

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนของหน่วยงานท่าน
ในด้านต่อไปนี้ อย่างไร

1. ปัญหาด้านบุคลากร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ปัญหาด้านระบบงาน / กระบวนการดำเนินงาน

3.1 ปัญหาด้านงานทะเบียนราษฎร

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ปัญหาด้านงานทะเบียนทั่วไป

.....

.....

.....

.....

.....

4. ปัญหาด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ
หน่วยงานท่านในด้านต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะด้านระบบงาน / กระบวนการดำเนินงาน

3.1 ข้อเสนอแนะด้านงานทะเบียนราษฎร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะด้านงานทะเบียนทั่วไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวภูษวรรณ เชื้อนทา
วัน เดือน ปี เกิด	6 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2540 นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ตำแหน่งหน้าที่	เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร ระดับ 5