ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้วิจัย นายสันติ บุญรอด **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช **ปีการศึกษา** 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ และ (3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้การบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ศึกษาเป็นสำนักทะเบียนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 48 คน จากสำนักทะเบียนอำเภอจำนวน 12 แห่ง ส่วนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 2 ชุด ชุดแรกใช้สอบถามประชาชนผู้รับบริการ ชุดที่สอง ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .94 ทั้งสองชุด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ significance <.05 และค่า t >0 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ (2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการ ระบบการบริการ และ หลักการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบการบริการ การพัฒนาหลักการบริการ รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรการบริหารงาน

คำสำคัญ การบริการ สำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Thesis title: The Efficiency and Effectiveness of Registration Service Delivery in District Civil Registration Office: A Case study of Suratthani Province.
Researcher: Mr.Santi Boonrod; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr.Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor; (2) Dr.Jumpol Nimpanich, Associate Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study the efficiency and effectiveness of registration service delivery provided by district civil registration office (2) study the factors influencing the efficiency and effectiveness of registration service delivery in district civil registration office, and (3) suggest how to increase the efficiency and effectiveness of registration service delivery.

The study was a survey research. Populations were district civil registration offices in Suratthani Province. Sample sizes were 400 service recipients and 48 officers in 12 district civil registration offices. Instrument used were questionnaires, with .94 reliability tested. Statistical tools employed were percentages, mean, standard deviation, t-test and stepwise regression analysis.

The research finding showed that (1) effectiveness and efficiency of the registration service delivery were higher than 70% at < 0.05 level of significance and t value > 0 (2) three factors influenced the effectiveness – the public service behavior, the public service system and the public service principle - were significantly related positively with the effectiveness at < 0.05 level , while the administration resources factors was significantly related with the efficiency at 0.05 level of significance.

In order to increase the efficiency and effectiveness of registration service delivery, it was recommended that the management should support the development of service behavior of the officials, public service system, and public service principle, as well as administration resources.

Keywords: Public Service, District Civil Registration Office, Suratthani Province

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการกรอกข้อมูลการทำวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สันติ บุญรอด

สิงหาคม 2550

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ปัญหาการวิจัย 8

วัตถุประสงค์การวิจัย 9

ขอบเขตการวิจัย 9

กรอบแนวคิดการวิจัย 11

สมมติฐานการวิจัย 11

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ 12

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 14

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 15

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ 15

แนวคิดการบริการสาธารณะ 19

แนวคิดการประเมินผลการบริการสาธารณะ 33

แนวคิดการบริหารจัดการ 44

แนวคิดการทะเบียนราษฎร 50

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 64

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย 72

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 75

รูปแบบการวิจัย 75

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง 75

การเก็บรวบรวมข้อมูล 78

การวิเคราะห์ข้อมูล 80

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 83
ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง 83
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ 91
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน 100
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ 105
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 111
สรุปการวิจัย 111
อภิปรายผล 118
ข้อเสนอแนะ 127
บรรณานุกรม 138
ภาคผนวก 144
ก แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ 145
ข แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 153
ประวัติผู้วิจัย 161

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ 77
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้ในการศึกษา 78
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ 83
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ 84
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพสมรส 84
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ 85
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ 85
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา 86
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามประวัติการรับบริการเฉลี่ยต่อปี 87
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ 87
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ 88
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส 88
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามศาสนา 89
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา 89
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร 90
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามตำแหน่งงาน 90
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี 91
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านระบบการให้บริการ 92
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ 94
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 95

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม 96
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี 97
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร 98
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ 99
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ 101
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ T Test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ 102
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ 103
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ 104

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 11
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ 40
ภาพที่ 2.2 การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 41
ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรการบริหารและกระบวนการบริหารกับประสิทธิภาพในการให้บริการ 50
ภาพที่ 2.4 ความเป็นมาของทะเบียนบ้าน 60
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย 72
ภาพที่ 3.1 การคัดเลือกสำนักทะเบียนตัวอย่างแบบชั้นภูมิ 76

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

วิกฤติพลังงานเริ่มเป็นประเด็นร้อนที่พูดถึงกันอย่างจริงจังทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เมื่อกลุ่มผู้ค้าน้ำมันชาติอาหรับ หรือโอเปกประกาศขึ้นราคาน้ำมัน เหตุการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางเศรษฐกิจไปทั่วโลก จนกระทั่งวิกฤตการณ์พลังงานได้ขยายปัญหาเป็นวงกว้าง ผลกระทบโดยตรง คือ พฤติกรรมการใช้รถของคนทั่วโลกเปลี่ยนไป เนื่องจากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงกระเทือนรายจ่ายของพวกเขาโดยตรง ในขณะที่รายรับคงที่ แต่รายจ่ายกลับสูงเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตาม กำไรจากภาคธุรกิจลดลงเนื่องจากต้องแบกรับราคาต้นทุนที่สูง

สถานการณ์พลังงานไทยช่วง 3 เดือนแรก ภาพรวมเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจไทยปี 2549 ว่าจะมีการขยายตัวไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 4.25-5.25 เนื่องจากผลกระทบจากการใช้จ่ายในประเทศและภาครัฐที่ลดลง ประกอบกับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและอัตราแลกเปลี่ยนที่มีความผันผวนในขณะที่กระทรวงพาณิชย์รายงานการส่งออกในช่วง 3 เดือนแรกขยายตัวร้อยละ 17 การขาดดุลการค้าในไตรมาสนี้ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีที่แล้วร้อยละ 86 โดยในเดือนมีนาคมเกินดุลการค้ากว่า 324 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ จากสภาพความไม่แน่นอนทางการเมือง ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจประกอบกับปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์พลังงานภายในประเทศ

สภาวะการแข่งขันของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงปี 2549 จะยังคงเข้มข้นทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนี้ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ด้วยการปรับภาพลักษณ์สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงให้โดดเด่น ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ภายหลังจากที่ต้องเผชิญกับภาวะตกต่ำของธุรกิจในปีที่ผ่านมาที่ตลาดน้ำมันโลกผันผวนอย่างหนัก

ปี 2550 คาดว่าจำนวนรถยนต์ใหม่ที่เพิ่มขึ้นประมาณ 3 ล้านคัน จะส่งผลให้มีการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำเร็จรูปเพิ่มขึ้น แต่จากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีแนวโน้มทรงตัวอยู่ในระดับสูง ทำให้ยอดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงจะเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 2.1 โดยเฉพาะยอดจำหน่ายแก๊สโซฮอล และไบโอดีเซลจะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้มาตรฐานโดยการใช้เครื่องหมายการค้าของผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ และขยายธุรกิจเสริมยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ อย่างไรก็ตามเมื่อทางการเข้ามาดูแลเรื่องค่าการตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
จะส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจโดยรวมจากการประมาณการของฝ่ายวิจัยธุรกิจ บมจ.
ธนาคารกรุงไทย ได้คาดการไว้ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การประมาณการสภาวะธุรกิจ และแนวโน้มสถานีบริการน้ำมัน

เครื่องชี้วัดที่สำคัญ	ปี			
	2547	2548	2549	2550
จำนวนสถานีบริการ	18,947	18,407	17,500	17,800
จำนวนเพิ่ม/ลด (ราย)	749	- 540	- 907	300
ปริมาณการจำหน่ายน้ำมัน (ล้านลิตร)	16,539	16,324	16,650	17,000
อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	1.9	- 1.3	2.0	2.1

ที่มา: โชคชัย กิจเกษมทวีสิน (2549) "สถานีบริการน้ำมัน" *สรุปภาวะธุรกิจน้ำมัน และแนวโน้ม* ค้นคืนวันที่ 10 ตุลาคม 2549 จาก
http://www.cb.ktb.co.th/prod/brnew.nsf/14ea9602d73555ae47256cdf000c2f66/ff9880ca08716c734725712d0030d71c/$FILE/Inter_49084_Gas_Station.pdf

จากตารางที่ 1.1 พบว่าแนวโน้มของจำนวนสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงในปี 2547 ถึงปี 2549 มีแนวโน้มลดลง และจากปี 2549 ถึง ปี 2550 จากการประมาณการพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผู้ประกอบการธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงต่างก็ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่จะประคองธุรกิจให้ดำเนินต่อไปได้

ด้วยวิกฤตราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ทางรัฐบาลมีมาตรการต่าง ๆ ออกมาเพื่อลดการใช้พลังงานต่าง ๆ เช่น การเปิด-ปิด ไฟฟ้าในสถานที่ราชการ การประกาศตรึงราคาน้ำมันเชื้อเพลิง การรณรงค์ใช้พลังงานทางเลือกอื่น การกำหนดเวลาเปิด – ปิด สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และการลดการใช้รถยนต์ของภาคราชการ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นอย่างมาก ทางผู้ประกอบการทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนมากต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจของตัวเองอยู่รอด และมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย

ทางหลวงสายเอเชียสาย A – 2 ซึ่งได้แก่ ทล. 4 ระหว่างกิโลเมตรที่ 32 – 85 ครอบคลุมพื้นที่ อ.หาดใหญ่ อ.สะเดา จ.สงขลา ก็เป็นทางหลวงอีกเส้นที่มีการใช้เดินทางติดต่อกันของผู้คนทั้ง 3 ประเทศ ซึ่งได้แก่ ประเทศไทย ประเทศมาเลเซีย และประเทศสิงคโปร์ ทั้งในด้านการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว แต่เนื่องจากวิกฤติการณ์พลังงาน และราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนราคาน้ำมันเชื้อเพลิงของประเทศมาเลเซียนั้นมีราคาที่ถูกกว่าของประเทศไทยมากนั้น ส่งผลโดยตรงต่อผู้ประกอบธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การแข่งขันกันที่รุนแรงระหว่างตราสินค้าต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้ขับขี่รถยนต์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นเหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย ตลอดจนตัวแปรในด้านต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร ผลวิจัยที่ได้จะนำไปปรับใช้หรือเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ และปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเจ้าของกิจการและผู้ที่สนใจจะลงทุน และเพื่อความอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

2.2 เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชียที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

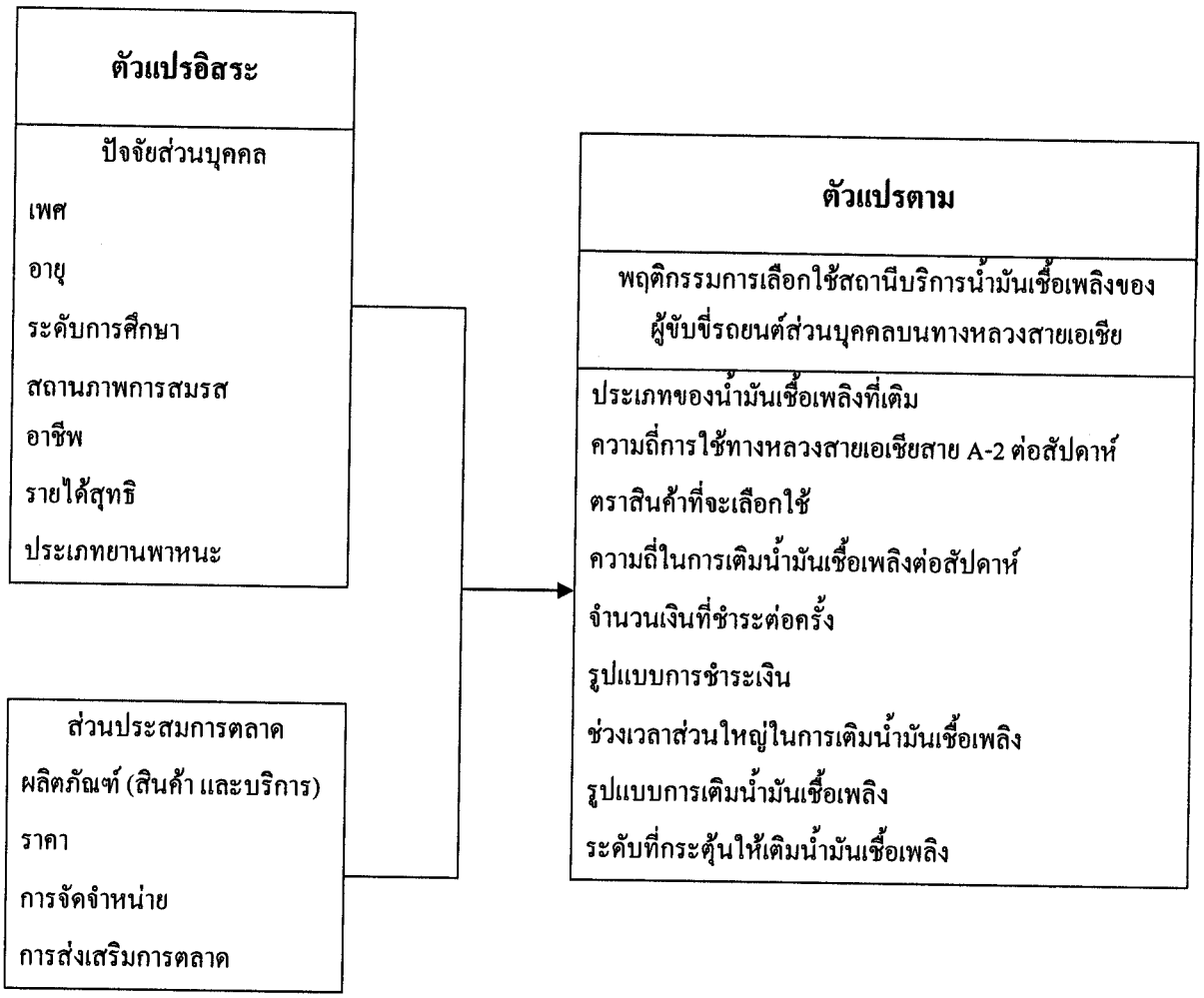
2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงกับระดับการให้ความสำคัญของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชียที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้สุทธิ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย ได้แก่ ประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม ความถี่การใช้ทางหลวงสายเอเชียสาย A-2 ต่อสัปดาห์ ตราสินค้าที่จะเลือกใช้ ความถี่ในการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงต่อสัปดาห์ จำนวนเงินที่ชำระต่อครั้ง รูปแบบการชำระเงิน ช่วงเวลาส่วนใหญ่ในการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง รูปแบบการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง และระดับที่กระตุ้นให้เติมน้ำมันเชื้อเพลิง



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงสัมพันธ์กับระดับการให้ความสำคัญของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชียที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตของการวิจัยในด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

5.2 ขอบเขตของการวิจัยในด้านพื้นที่ ได้แก่ ทางหลวงสายเอเชียสาย A–2 ซึ่งได้แก่ ทล.4 ระหว่างกิโลเมตรที่ 32 – 85 ครอบคลุมพื้นที่ อ. หาดใหญ่ อ.สะเดา จ.สงขลา

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่ กรกฎาคม 2549 ถึง ตุลาคม 2550

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้สุทธิ ประเภทยานพาหนะ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

5.4.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วยพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ ประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิงที่เติม ความถี่การใช้ทางหลวงสายเอเชียสาย A-2 ต่อสัปดาห์ ตราสินค้าที่จะเลือกใช้ ความถี่ในการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงต่อสัปดาห์ จำนวนเงินที่ชำระต่อครั้ง รูปแบบการชำระเงิน ช่วงเวลาส่วนใหญ่ในการเติม น้ำมันเชื้อเพลิง รูปแบบการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง และระดับที่กระตุ้นให้เติมน้ำมันเชื้อเพลิง

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีถิ่นฐานอยู่ใน อ.หาดใหญ่ อ.สะเดา จ.สงขลา

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ต้องเป็นผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ รถยนต์เก๋ง และรถยนต์ปิคอัพ บนทางหลวงสายเอเชีย

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 พฤติกรรมการเลือกใช้ หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าในการคัดเลือกสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีจำนวนมากกว่า 1 แห่งขึ้นไปเพื่อเอาไว้หรือเอาออกตามความต้องการ

8.2 สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภท ก. ตามพระราชบัญญัติควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2542

8.3 ผู้ขับขี่รถยนต์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก และมีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

8.4 รถยนต์ส่วนบุคคล หมายถึง รถยนต์เก๋งส่วนบุคคล และรถยนต์ปิคอัพส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้

8.5 ทางหลวงสายเอเชีย หมายถึง ทางหลวงสายเอเชียสาย A – 2 ประเทศไทย

8.6 ทล. 4 หมายถึง ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 เพชรเกษม

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

9.2 ทำให้ทราบถึงระดับการให้ความสำคัญของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชียที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

9.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

9.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงกับระดับการให้ความสำคัญของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชียที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง

9.5 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลบนทางหลวงสายเอเชีย

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร สมมติฐาน การวิจัยและสร้างเครื่องมือ โดยจะนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรม เป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่
2. แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดการประเมินผลการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดการบริหารจัดการ
5. แนวคิดการทะเบียนราษฎร
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่

การบริหารภาครัฐหรือการบริหารราชการนั้น นับตั้งแต่ที่แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้กล่าวถึงระบบราชการไว้ว่าเน้นที่การให้ความสำคัญต่อโครงสร้างสายการบังคับบัญชาและการสั่งการตามลำดับชั้น (hierarchy) ที่ชัดเจนและแน่นอน มีการแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญชำนาญการ (specialization) สร้างความมั่นคงแน่นอนในอาชีพรับราชการ การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบและแบบแผนมาตรฐานกลาง (standardization) ที่วางไว้ล่วงหน้าอย่างเคร่งครัด เน้นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (equality) และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (impersonality) ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความยุติธรรม สามารถควบคุมการใช้อำนาจดุลพินิจและทุจริตประพฤติมิชอบ ป้องกันการแทรกแซงทางการเมือง (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2548: 442)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษที่ 1980 ที่ผ่านมา ได้เกิดความท้าทายและความเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์ รูปแบบ และวิธีการบริหารงานภาครัฐของประเทศต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมทั้งนี้เนื่องจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ สภาพการแข่งขันระหว่างประเทศ วิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ กระแสแนวความคิดแบบอนุรักษ์นิยม การเติบโตและความเข้มแข็งของภาคธุรกิจ

เอกชนและภาคประชาสังคม รวมทั้งปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นและความไม่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลและระบบราชการเอง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เกิดแนวความคิดที่เรียกว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือการจัดการนิยม (managerialism) หรือแม้แต่การปฏิรูประบบราชการ (reinventing government) เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันมาก ซึ่งสื่อความหมายถึงการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐโดยใช้หลักการบริหารที่ใช้ได้ผลมาแล้วในภาคเอกชน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548: 442) กล่าวว่าแนวความคิดเรื่องการจัดการนิยม (managerialism) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ หรือใช้ได้ทั้งการบริหารงานในภาครัฐ และการบริหารงานในภาคเอกชน ซึ่งเป็นกระแสความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิคของวูดโรว์ วิลสัน (Woodrow Wilson) ที่เน้นให้แยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (scientific management) ของเฟเดอริค เทเลอร์ (Frederick Taylor) โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)

แนวความคิดดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (inputs) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (outputs) ผลลัพธ์ (outcomes) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2548: 450-451) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพหรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และ กฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงาน (process accountability) ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ (corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548: 460 - 462) ยังได้สรุปแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการสมัยใหม่ว่าเป็นวิธีการบริหารงานแบบเอกชนและการนำเทคนิคการบริหารสมัยใหม่มาใช้ ซึ่งแนวคิดนี้มีคำขวัญในการปฏิรูประบบราชการว่า “Let the manager manage” คือการให้อำนาจหัวหน้าหน่วยงานบริหารงานอย่างเต็มที่ ซึ่งแนวคิดนี้ได้สนับการปฏิรูประบบราชการด้วยมาตรการต่าง ๆ ได้แก่

1. การลดการควบคุมจากส่วนกลาง (Devolution of the centralized Control) เป็นการลดบทบาทของหน่วยงานกลาง มุ่งการถ่ายโอนอำนาจ เพื่อสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานบุคคลและการงบประมาณ วิธีการควบคุมแบบใหม่คือ วิธีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) วิธีการนี้เป็นการทำความตกลงทำความเข้าใจก่อนเริ่มการปฏิบัติงานว่าจะต้องมีผลผลิตอะไร โดยที่ไม่จำเป็นต้องสร้างกติกาจำนวนมาก

2. ปรับลดขนาดของระบบราชการ (Downsizing) ไม่ได้หมายถึงการให้ข้าราชการออกจากงานเพียงประการเดียว แต่การจัดให้มีการถ่ายโอนกิจการ การจัดตั้งหน่วยงานบริหารรูปแบบพิเศษแยกออกต่างห่างเป็นการเฉพาะ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีหน่วยงานขนาดเล็กลง ทำให้การปฏิบัติงานขอหน่วยงานที่แยกตัวออกมาเป็นไปอย่างเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น

นอกจากนี้ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548: 16) กล่าวถึงการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ว่าเป็นการบริหารที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการนำเอาเทคนิควิธีการบริหารการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น มุ่งที่จะให้ดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการให้มีความทันสมัยเช่นเดียวกับภาคธุรกิจเอกชน (business-like approach) เช่น การทำให้องค์การปรับเปลี่ยนมาเป็น "องค์การเชิงกลยุทธ์หรือองค์การเชิงยุทธศาสตร์" (the strategy-focused organization) เป็นต้น

ส่วนแนวคิดในเรื่องการปฏิรูประบบราชการ (reinventing governing) กล่าวได้ว่าได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผลงานในหนังสือเรื่อง "Reinventing Government" ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 เขียนโดยเดวิด ออสบอร์น และ เทด แกบเลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) กล่าวโดยสรุปแล้วปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) มีสาระดังต่อไปนี้ (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 205)

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง (catalytic government)

2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเอง มากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว (a community – owned government)

3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government)

4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (a mission – driven government)

5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results oriented government)

6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองตอบต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer-driven government)

7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย (an enterprising government)

8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ (an anticipatory government)

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

จากการศึกษาแนวความคิดในเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าว สรุปได้ว่าการบริหารภาครัฐแนวใหม่ การจัดการนิยม หรือ การปฏิรูประบบราชการเป็นความพยายามของภาครัฐในการที่จะปรับตัวให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ ภายใต้อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงของโลกหรือโลกาภิวัตน์ สภาพการแข่งขันระหว่างประเทศ วิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ กระแสแนวความคิดแบบอนุรักษ์นิยม การเติบโตและความเข้มแข็งของภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคม รวมทั้งปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นและความไม่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลและระบบราชการเอง การปรับตัวดังกล่าวจะนำหลักการบริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับและใช้ได้ผลในภาคธุรกิจเอกชนมาใช้

สำนักทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐก็ได้รับอิทธิพลจากกระแสการปฏิรูประบบราชการ ทำให้ต้องมีการใช้แนวคิดในเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้เช่นกัน นอกจากนั้น การที่สำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลจึงต้องมีการนำหลักการบริการสาธารณะมาปรับใช้ในการให้บริการของสำนักทะเบียนด้วย ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะได้นำเสนอเป็นเรื่องต่อไป

ตอนที่ 2 แนวคิดการบริการสาธารณะ

ในการนำเสนอ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็น 3 ส่วน ได้แก่

2.1 ความหมายและองค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะ

การบริหารรัฐกิจเป็นการบริหารกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐได้กำหนดไว้ ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญคือ การให้บริการสาธารณะ (public

service delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ เพื่อส่งมอบบริการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการที่กล่าวถึงแนวคิดนี้หลายท่าน ดังนี้

วิลเลี่ยม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกุธธี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S Burkhead) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548:225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร (3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ (4) ความคิดเห็น (opinion) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการที่ให้ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้การบริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึงกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร ซึ่งจะกลายเป็นปัจจัยป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

อิน จุน วัง (In-Joung Wang)(อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 226) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้

เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือหน่วยงานให้บริการ (Sources) (3) ช่องทางการให้บริการ (channels) และ (4) ผู้รับบริการ (client groups) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

เจรัลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 226) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่น ๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสานระหว่าง 7 รูปแบบ คือ 1) หน่วยงานอาสาสมัคร 2) ใช้กลไกตลาด 3) ผู้ผลิตจากภายนอก 4) หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ 5) การทำสัญญากับหน่วยงานเอกชน 6) การใช้หน่วยงานกลางภายนอก

ประยูร กาญจนดุล (2491: 119-121) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548: 225) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ
6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

จากความหมายของ วิลเลียม กิลเบอร์ก และเบอร์กเฮด ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ความคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของบีเอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานของรัฐได้ส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน และมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอจึงหมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอได้มอบบริการหรือการดำเนินการให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เช่น บริการจดทะเบียนบ้าน ทะเบียนแจ้งเกิด แจ้งตาย และทะเบียนการย้ายที่อยู่ เป็นต้น

2.2 ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตหรือในการทำงาน ค่านิยมจึงมีสิ่งที่นอกเหนือจากเรื่องของปัจเจกบุคคล เช่น ค่านิยมความซื่อสัตย์ ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้อง ค่านิยมความตรงต่อเวลา เป็นต้น ในการให้บริการสาธารณะก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือจำเป็นที่จะต้องมีค่านิยมรองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชน

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้ เป็นค่านิยมแรกที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ ไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ

บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลธน ธนาพงศธร (2528: 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการ แล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค หมายความว่า บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินผล

ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องมีลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548: 231) ได้กล่าวถึงค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ 9 ประการ ดังนี้

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ การเปิดบริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับการบริการจากรัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้การบริการอย่างเสมอภาค โดยเน้นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3. ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการภาครัฐหรือภาคเอกชน ค่านิยมนี้ก็สะท้อนแนวคิดของมิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลาหมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการด้วย ภายใต้ค่านิยมนี้ ทำให้มีการนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการ เช่น การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop services) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกในการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหนาที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์กล่าวว่าสอดคล้องกับแนวคิดของเอลมอร์ ที่เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคล อันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าในการให้บริการ (progressive service) ซึ่งสะท้อนได้จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้นรวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางอินเตอร์เนต การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะก็คือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production) กล่าวได้ว่าค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญคือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการทำให้การบริการทำได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น กล่องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่ได้รับจากประชาชนผู้ขอรับบริการ จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ตลอดจนค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือ

ค่านิยมหลักในการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรง ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้น การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักขององค์การในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญ ในการบริหารงานภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป ค่านิยมต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียง ความเสมอภาค ความตรงเวลา การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการ และการยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมทั้งหมดดังกล่าว กล่าวได้ว่ารวมอยู่ในคำว่า คุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดนั่นเอง

2.3 แนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรม ในการอยู่รวมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์ ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธี และสังคมมีการพัฒนา ที่ยั่งยืน ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางการเมือง การพัฒนาประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาด้านต่าง ๆ เข้าสู่ยุคโลกาภิวัฒน์ การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต้องตื่นตัว และได้ทุ่มเททรัพยากรเพื่อการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมของตนให้ทันโลกทันสมัยสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและกติกาใหม่ของสังคม สาเหตุหลักที่ผลักดันให้กระแสการปฏิรูปเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้แก่

ภาครัฐในโลกยุคใหม่ต้องปรับลดบทบาทจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการ และธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคม ภาคประชาชนและภาคเอกชน มีบทบาทในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมมากขึ้นภาคเอกชนได้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขัน ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว รุนแรง เปิดกว้างและมีการแข่งขันสูงขึ้น

ผลจากการที่ภาครัฐปรับตัวไม่ทันต่อเหตุการณ์ ภาครัฐมีความอ่อนแอล้าสมัย ไม่สามารถบริหารจัดการประเทศอย่าง มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำ เกิดภาระหนี้ท่วมท้น สังคมเสื่อมศรัทธาในภาครัฐ ทั้งในเรื่องการบริหารและการทุจริตประพฤติมิชอบ แนวความคิดหลักในการปฏิรูปภาครัฐและระบบราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วมีความแตกต่างกับประเทศ ที่กำลังพัฒนาค่อนข้างมาก เพราะประเทศที่พัฒนาแล้วมีคนที่มีคุณภาพ

ซึ่งดูได้จากระดับการศึกษาที่สูงของประชาชน และความมีระเบียบ วินัย เคารพกฎ กติกาของบ้านเมือง ประเทศเหล่านี้มีระบบการเมืองที่มั่นคง เข้มแข็ง ประชาชน มีส่วนร่วมในการบริหารราชการทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ประกอบกับการที่มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจมานาน ทำให้อุตสาหกรรมและบริการมีความแข็งแกร่งสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ส่วนประเทศที่กำลังพัฒนานั้น มีเงื่อนไข กติกา และรูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแตกต่างออกไป ในช่วงที่ผ่านมาประเทศหลายประเทศมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและแสวงหารูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสังคมแต่ละสังคม การปฏิรูปที่อิงหลักการตะวันตกยิ่งทำให้การปฏิรูปที่ผ่านมาเป็นงานที่ยากยิ่ง หลายประเทศต้องประสบปัญหาทางการเมืองและเศรษฐกิจหลังจากได้รับเอกราช ถึงกับต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือ จากต่างประเทศในการพัฒนาประเทศและพัฒนาระบบการปกครองให้สอดคล้องกับกระแสประชาธิปไตย

เป้าหมายของการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กติกาของสังคมและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ใช้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตามยุคตามสมัย ในสังคมสมัยใหม่ ทุกประเทศมีแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคม (Governance) ที่เป็นจุดร่วมเหมือนกัน คือความสงบสุขของประชาชน เสถียรภาพความมั่นคง ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีการพัฒนาประเทศอย่างสมดุล เท่าทันโลก อันจะนำไปสู่ความสามารถในการ แข่งขันในเวทีโลกได้ ประเทศไทยก็มีการปรับเปลี่ยนหลายประการโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่ โดยปรากฏใน "รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน" เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 ซึ่งสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญฉบับนี้คือความพยายามในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สำหรับสังคมไทย โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการบริหารการปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น ดังนั้น โดยสรุป ภาครัฐในโลกประชาธิปไตยยุคใหม่จึงมีเป้าหมายร่วมกัน 3 ประการ คือ

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การบริหารโดยมุ่งผลลัพธ์ที่เกิดกับประชาชนหรือผู้รับบริการ การปรับปรุงงานบริก ารให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ตามที่ประชาชนต้องการ และรายงานผลงานให้สาธารณะทราบ มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและในกระบวนการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร่วมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผล ผู้บริหารจะบริหารงานอย่างคล่องตัว แต่ในขณะเดียวกันต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้นแทนการยึดมั่นในการทำให้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ วิธีการอย่างเดียวเช่นในอดีต

2. การปรับเปลี่ยนบทบาทภาครัฐ ได้แก่ การเน้นงานในหน้าที่หลักของภาครัฐ ซึ่งได้แก่การกำหนดนโยบาย ที่มองการณ์ไกล มีการบังคับใช้กฎหมายที่ให้ความเสมอภาค เป็นธรรม โดยกระจายงานให้บริการแก่ราชการ ส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และองค์กรบริหารอิสระมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. การบริหารแบบพหุภาคี ได้แก่ การบริหารที่ให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือร่วมปฏิบัติบริการ เพื่อให้การบริหารและการบริการสาธารณะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือ ผู้รับบริการ และเป็นการจัดระบบการบริหารแบบใหม่ที่ไม่ผูกขาดหรือรวมศูนย์อำนาจแบบในอดีตที่ทำให้รัฐ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ทันการณ์หรือมีสภาพความปิดบังซ่อนเร้นไม่โปร่งใสต่อสาธารณชน

2.3.1 ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance มีการใช้คำศัพท์ที่ใช้กันอยู่หลายคำได้แก่ ธรรมาภิบาล การปกครองที่ดี ธรรมรัฐ "การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี" ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 อย่างไรก็ดี Good Governance โดยศัพท์หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดีเหมาะสม และเป็นธรรม ที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมืองและสังคม อันหมายถึง การจัดการบริหารทรัพยากร และสังคมที่ดีในทุกๆ ด้าน และทุกๆ ระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์ของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรของเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่างๆ นิติบุคคลเอกชน และภาคประชาสังคม

แนวคิดในการพัฒนาหลักการธรรมาภิบาล หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีการกล่าวถึงเป็นระยะในแวดวงของนักวิชาการ ตั้งแต่ช่วงก่อนการใช้แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ซึ่งได้มีการกล่าวถึงในแผนพัฒนาฯ ฉบับดังกล่าว แต่ยังไม่ค่อยแพร่หลายด้วยเหตุผล 2 ประการคือ แนวคิดยังขาดความชัดเจน และคนส่วนใหญ่ ยังไม่สนใจ เมื่อประเทศไทยต้องประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและการเงิน และเมื่อรัฐบาลของนายกรัฐมนตรี นายชวน หลีกภัย ได้เข้ามาบริหารประเทศ ในปลายปี 2540 ภาวะแวดล้อมและเงื่อนไขการกู้วิกฤตเศรษฐกิจทำให้ รัฐบาลต้องหันมาให้ความสนใจประเด็นนี้อย่างจริงจัง โดยได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่ประเทศชาติ ต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณะสังคมและประเทศ เพื่อพลิกฟื้นภาวะวิกฤต ทางเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจสังคม และการเมืองของประเทศเพื่อสามารถรองรับกระแส การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างทันสถานการณ์ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) จัดทำบันทึกเรื่องนี้เป็น

วาระแห่งชาติ ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยให้จัดทำเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อหน่วยงานของรัฐสามารถนำไปปฏิบัติได้ และจะไม่ถูกยกเลิก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล ซึ่งจะทำให้การดำเนินการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับ มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของระดับภาครัฐ และระดับประเทศต่อไป ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ในระดับประเทศจะมีผลต่อบทบาทภารกิจและการบริหารจัดการของระดับภาครัฐและระดับองค์กรด้วยกัน รวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วย จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 คือมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และ ต่อประชาชนและสังคม

หลักความมีส่วนร่วม ตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็น ในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ ในระดับประเทศ รัฐธรรมนูญกำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่จะมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน และให้รัฐส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและ การเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ นอกจากนั้นยังให้รัฐต้องกระจายอำนาจ ให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้ง พัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน ในจังหวัดนั้น และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย

ในระดับภาครัฐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติที่มีข้อโต้เถียง หลายฝ่ายเพื่อเป็นแนวทางประกอบการ

ตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และ ควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น

ในระดับองค์กร จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความเห็น และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกัน ภายในองค์กรเองจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

2.3.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - 2550 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เสนอ

วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทย ประเทศไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความจำเป็น ที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการที่สั่งสมกันมาเป็นเวลานาน และ การเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็ง อันจะช่วยทำให้ระบบราชการ สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ร่วมกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมือง เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวข้ามผ่านออกจากภาวะวิกฤตและแก้ไขปัญหาบ้านเมืองให้ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกและยกระดับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวงนานาชาติในการสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นจำเป็นที่จะต้องยึดหลักประการสำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังความปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะ ปี พ.ศ.2546 - พ.ศ. 2550 ไว้ดังต่อไปนี้

"พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ
สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์
โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
และประโยชน์สุขของประชาชน"

เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย เป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทยตามวิสัยทัศน์ใหม่ดังกล่าว สามารถแยกออกได้ 4 ประการ กล่าวคือ (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service

Quality) (2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) (3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงาน ให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และ (4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ภายใต้วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อรองรับการพัฒนาระบบราชการไทยให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย และยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

สำหรับยุทธศาสตร์ 7 คือยุทธศาสตร์การเปิดระบบราชการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ได้มีการกำหนดมาตรการไว้ ดังนี้

1. กำหนดเงื่อนไขและแนวทาง เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการปฏิบัติราชการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและหลักนิติธรรม โดยเฉพาะการให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติราชการ แนวทางการดำเนินงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและประชาชนทั่วไป

2. วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน การสำรวจความต้องการของประชาชน หรือการจัดประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะๆ โดยเฉพาะในโครงการหรือการปฏิบัติราชการที่อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน และควรมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อเผยแพร่และเป็นหลักฐานต่อไป

3. ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชน (Citizen Advisory Board) โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ ได้แก่กรม จังหวัด และอำเภอ เพื่อให้ข้อคิดเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายของรัฐและระบบการบริหารงาน การให้บริการ การวางแผนงาน โครงการ และการกำหนดตัวชี้วัด ตลอดจนการวางระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ

4. ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีอาสาสมัครภาคประชาชนเข้ามาร่วมทำงานกับข้าราชการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับโครงการพัฒนางานให้บริการสาธารณะบางประเภท

หรืองานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้นการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การปกครองและเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น แต่ระบบราชการไทยยังไม่ได้มีการปรับตัวอย่างจริงจังและคงติดยึดกับลักษณะ ความเป็นเจ้าขุนมูลนายและการทำงานแบบดั้งเดิม ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการทำให้เกิดความเป็นประชาธิปไตย (democratization) มากขึ้น โดยการยอมรับและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติงาน และการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

5. ให้ทุกส่วนราชการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย

6. กำหนดให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบราชการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการบริหารที่ดีของส่วนราชการ

สรุปจากแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และแผนยุทธศาสตร์การบริหารราชการ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน (Pubic Participation) หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสำคัญในการสร้างประชาธิปไตยอย่างยั่งยืนและส่งเสริมธรรมาภิบาล ตลอดจนการบริหารงาน หากการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพียงใดก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร และทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมือง จากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ ยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนจะมีคนรับฟัง อีกทั้งความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนก็จะได้รับการตอบสนอง

สำหรับการศึกษาวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอนั้น เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ที่ 7 คือยุทธศาสตร์การเปิดระบบราชการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน

นอกจากนั้น ยังเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ที่ 5 คือยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะ พฤติกรรมและค่านิยมที่สอดคล้องรองรับกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการนั้น สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบ

ราชการ ได้ประชุมสัมมนาเรื่องการปรับกระบวนทัศน์การบริหารจัดการใหม่กับการพัฒนาระบบราชการ โดยได้มีการระดมความเห็นจากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะอนุกรรมการปฏิรูประบบราชการและผู้แทนส่วนราชการ ผลจากการประชุมครั้งนี้ ได้กำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการซึ่งผู้เขียนเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องเหมาะสมสำหรับข้าราชการในยุคปฏิรูประบบราชการ ลักษณะดังกล่าวมี 7 ประการ คือ "I AM READY" ได้แก่

1. การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (integrity)
2. ความขยันตั้งใจทำงาน (activeness)
3. ความมีศีลธรรม คุณธรรม (morality)
4. การรู้ทันโลก ปรับตัวให้ทันกับสังคม (relevancy)
5. มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (efficient)
6. รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม (accountability)
7. มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (democracy)
8. มีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ (yield)

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องการบริการสาธารณะสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะหมายถึงการที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในการให้บริการให้ประสบความสำเร็จ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบและหลักการให้บริการไว้หลายท่าน ผู้ศึกษาวิจัยสรุปเป็นด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งหากหน่วยงานสามารถนำหลักการทั้ง 4 ประการดังกล่าวมาใช้ ก็จะทำให้การบริการประชาชนประสบความสำเร็จ

อย่างไรก็ตามการที่จะพิจารณาว่าการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอประสบความสำเร็จเพียงใด หรือการที่จะประเมินผลการให้บริการประชาชนนั้นสามารถประเมินได้หลายแนวทาง แต่ละแนวทางมีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการสาธารณะจะทำให้การประเมินผลการให้บริการสาธารณะของสำนักทะเบียนอำเภอมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงจะได้นำเสนอเป็นลำดับต่อไป

ตอนที่ 3 แนวคิดการประเมินผลการบริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงการประเมินผลการให้บริการสาธารณะหลายคน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยขอหยิบยกมาเพื่อประกอบการศึกษาดังนี้

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545: 12) ได้กล่าวถึงการประเมินผลของหน่วยงานว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดนั้น และบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะนั้น

เจฟฟรีย์ แอล บรุดนีย์ และโรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 251) เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (subjective) และแนวทางวัตถุวิสัย (objective) โดยที่การประเมินผลการให้บริการสาธารณะด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการสาธารณะแล้ว ในการประเมินด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อการเรียกร้องและความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการบริการหรือไม่ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

สำหรับข้อดีและข้อเสียของแนวทางอัตวิสัยและแนวทางวัตถุวิสัยที่นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ กล่าวได้ว่า ทั้งสองแนวทางมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน กล่าวคือ แนวทางอัตวิสัยมีข้อดีที่สำคัญคือ เป็นตัวแปรที่นำไปสู่ตัวแปรต่าง ๆ ของการให้บริการเป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชน ทำให้สอดคล้องกับปทัสฐานทางประชาธิปไตย ส่วนข้อเสียที่สำคัญคือ ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ เป็นการพิจารณาแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์การประเมิน รวมทั้งอาจมีจุดอ่อนเกี่ยวกับการที่ตัวชี้วัดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นไม่กระจ่างชัด สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยนั้น มีข้อดีที่สำคัญคือ สามารถแสดงให้เห็นถึงผลการประเมินการให้บริการสาธารณะในรูปแบบเชิงปริมาณได้ เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ มีหลักการและเทคนิคที่มาตรฐานรองรับอยู่ มีความง่ายต่อการตีความ ส่วนจุดอ่อนของแนวทางนี้ก็คืออาจเกิดอคติในเรื่องข้อมูลข่าวสารและการรายงาน มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้ในการวัดและประเมินตลอดเวลา เน้นต่อเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณและเน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

3.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ

การพิจารณาถึงประสิทธิภาพนั้น อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ (relative efficiency) (อมร รักษาสัตย์ 2522: 20-32) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมา

เท่ากับ 100 เปอร์เซ็นเต็ม ซึ่งสถานการเช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้น จึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 254) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องการบริหารภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งไซมอนได้นำเสนอสรุปเป็นสูตรได้ว่า

$E = (O-I)+S$

โดยที่ E คือประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา (output)

I คือปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)

S คือความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จอห์น ดี มิลเลท (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 254) มองประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produces) ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการให้บริการ โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ชุบ กาญจนประกร (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 254) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่ทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ้มค่ากับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแห่งประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของไซมอนที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับผลผลิต ปัจจัยนำเข้าและความพึงพอใจ

อมร รักษาสัตย์ (2522: 27) เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการ

อย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่ว่าสักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายความถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนด้วย

ภรณี กิร์ติบุตร (2529, 110-111) กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ ว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (cost/benefit ratio) ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อน (input) ต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าไร จึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือระดับของผลิตผล (output) ที่ต้องการได้

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่รวมถึงความพึงพอใจและประโยชน์ที่เกิดกับมวลชนและรวมถึงคุณค่าทางสังคมที่นำเอาเรื่องของเวลาเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้จากหลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ทั้งคน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (output) ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงาน และบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536: 20) ได้กล่าวสรุปแนวทางในการวัดประสิทธิภาพไว้โดยสรุปเป็น 2 แนวทางดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพที่มุ่งพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างผลผลิต หรือผลงานที่เกิดขึ้น (output) กับปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ไป (input) ซึ่งเป็นการวัดตามแนวทางวัตถุวิสัย ซึ่งวัดได้จากผู้ให้บริการโดยตรง

2. การวัดประสิทธิภาพที่มุ่งพิจารณาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการวัดตามแนวอัตวิสัย ซึ่งวัดได้จากผู้รับบริการโดยตรง นอกจากนั้นอาจวัดได้จากการสดับตรับฟังเสียงวิพากษ์วิจารณ์โดยทั่วไป เช่น ไม่มีหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ หรือปรากฏข่าวในหนังสือพิมพ์ หรือบัตรสนเท่ห์ ผู้รับบริการไม่เสียเงินพิเศษหรือค่าตอบแทนใด ๆ

นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่ระบุไว้ตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ รวมถึงการไม่มีการเดินขบวนประท้วงขับไล่ หรือมีการชุมนุมเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดของความมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้วัดประสิทธิภาพในรูปของการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่งผู้ศึกษาได้หยิบยกแนวคิด มาปรับใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.2 ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประสิทธิผลองค์การและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานหลายคนดังนี้

ไฟแลนเดอร์ และไพโอเกล (Friedlander and Piokle) (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 255) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิผลก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมีประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548: 255) พิจารณาประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด

แอลเลน ดอรี โรเซ็น (อ้างใน เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2538: 255) เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output Quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่อง การระบุผลงานหลัก (the major output) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย

(prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซนมองว่า ตัวชี้วัดของผลงานต่าง ๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

ภรณี กีร์ติบุตร (2529: 2) ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าประสิทธิผลเป็นเครื่องตัดสินขั้นสุดท้ายว่าการบริการและองค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

อมร รักษาสัตย์ (2522: 27) เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่ว่าสักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายความถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนด้วย

นอกจากที่เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับผลงานในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย (Quality Indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน โดยตัวชี้วัดเหล่านี้ได้จากการให้กลุ่มมาช่วยกันคิด โดยใช้เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่ม ซึ่งเทคนิคนี้ได้รับการพัฒนาโดย Delbecq, Van De Ven and Gustafson ซึ่งเน้นการตัดสินใจโดยใช้ความเห็นพ้องร่วมกันเป็นเอกฉันท์ ในการประเมินคุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพ ด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงความมีคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่าง ๆ

2. การวัดคุณภาพ ด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด

ในการประเมินคุณภาพของผลงานหรือการให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในหลายช่วงเวลาเพื่อเปรียบเทียบกัน เพื่อดูถึงผลงานที่ออกมาว่ามีคุณภาพเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือลดลงอย่างไร นอกจากนี้ ในการประเมินผลคุณภาพของการให้บริการสาธารณะอาจจะเปรียบกับเป้าหมายตัวเลขที่หน่วยงานกำหนดไว้ก็ได้ รวมถึงอาจประเมินเปรียบเทียบกับองค์การภาคเอกชนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันก็ได้

นอกจากนี้ ไซธาล และบาร์รี (Zeithal and Barry) (นงนุช อุณอนันต์ 2545: 33)

กล่าวว่าการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
   1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
   3.1 ความสามารถในการให้บริการ
   3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
   4.1 ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก
   4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
   4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
   4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
   6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
   6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คณะภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

นอกจากนั้น เรวัติ แสงสุริยงค์ (2547: 38) กล่าวว่า เขาได้สรุปปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานการบริการ จากการสำรวจงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐของมิลเล็ท จรัส สุวรรณมาลา สำนักงานพัฒนาระบบราชการ และการบริหารบริการที่เน้นภาคธุรกิจของ ไซทาลม์ พาราซูราแมน และเบอรี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry) โดยสำเสนอเป็นตารางดังนี้

ปัจจัยด้าน	การประเมิน
ความเสมอภาค(equitable)	ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
ความทั่วถึง (everywhere)	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจากทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพทุกเพศ ทุกวัย
ความเพียงพอ (ample)	มีจำนวนของการบริการที่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ
ความสะดวก (facilitate)	ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้รับบริการ และจากจุดเดียว
ความต่อเนื่อง (continuous)	ผู้รับบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสม่ำเสมอ ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน และทุกปี
ความก้าวหน้า (progressive)	มีการนำเอาเทคโนโยสมัยใหม่มาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและความสามารถในการให้บริการ
ความน่าเชื่อถือ (reliability)	ผู้ให้บริการมีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
ความพร้อม (timely)	ผู้รับบริการได้รับบริการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร ทันกับสถานการณ์
ความถูกต้องตามกฎหมาย (legal)	เป็นบริการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ความสามารถ (competence)	ผู้ให้บริการมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ
ความคุ้มค่า (cost)	ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพดี ค่าดำเนินงานต่ำ และค่าบริการที่เหมาะสม
ความปลอดภัย (security)	ผู้รับบริการไม่ได้รับอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัยจากการใช้บริการ
ความสุภาพ (courtesy)	ผู้ให้บริการบริการด้วยความเคารพนบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติและมรรยาทที่ดี
ความสามารถในการสื่อสาร (communication)	ผู้ให้บริการ ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ตอบข้อสงสัยด้วยความตั้งใจและชัดเจน
ความรับผิดชอบหรือการตอบสนองความต้องการ (responsiveness)	ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการ
ความเข้าใจลูกค้า (customer understanding)	ผู้ให้บริการมีความเข้าอกเข้าใจผู้มารับบริการ

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานการบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 22) ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพจะเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากรเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้ ส่วนประสิทธิผลเป็นการวัดผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย กล่าวคือ ถ้าหากทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิผลสูง โดยเสนอเป็นตาราง ดังนี้

	การใช้ทรัพยากร ไม่ดี	ดี
การบรรลุเป้าหมาย สูง	มีประสิทธิผล แต่ไม่มีประสิทธิภาพ (แสดงว่าได้มีปัญหาการสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากรในบางแห่ง)	มีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ และการใช้ทรัพยากรประหยัดและได้ผล รวมทั้งมีผลผลิตสูงในงานหลายด้าน)
การบรรลุเป้าหมาย ต่ำ	ไม่มีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (เป้าหมายไม่อาจบรรลุผลสำเร็จ และเกิดการสิ้นเปลืองในกระบวนการผลิตการทำงาน)	มีประสิทธิภาพ แต่ไม่มีประสิทธิผล (แสดงว่าการใช้ทรัพยากรไม่เกิดการสิ้นเปลืองใด ๆ แต่ผลงานทำไม่ได้ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้)

ภาพที่ 2.2 การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ผู้อื่นได้รับรู้ได้ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นที่นิยมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือในแง่ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและในแง่ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้หลายราย ในที่นี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดระดับประสิทธิผลของงานบริการทะเบียนราษฎร ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วิคเตอร์ เอช วรูม (Victor H. Vroom) (อ้างใน ชาตรี ปันดิ 2546: 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายแล้ว ความพึงพอใจสามารถแทนความหมายของคำว่าทัศนคติได้

แคสเตอร์ จอร์ด (Caster Giord) (อ้างใน ชาตรี ปันดิ 2546: 20) ได้ให้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสนใจและทัศนคติที่มีต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม

ชริณี เดชจินดา (อ้างในอุดมพร สุคนธฉายา 2547: 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดิลก (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม

สมยศ นาวีการ (2534)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน การให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อการเข้าไปร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งในที่นี้เป็นการเข้าร่วมในกิจกรรมการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอ อันเป็นตัวชี้วัดได้ถึงระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอได้

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการ (hierarchy of need) ของมาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายว่าทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการในปัจจัย 4 ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย์ให้มีชีวิตรอด ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยปราศจากความกลัว ความเจ็บปวด ความไม่สะดวกสบาย มนุษย์ไม่ได้มีเฉพาะความต้องการปัจจัย 4 เท่านั้นจึงจะมีชีวิตรอด แต่มนุษย์ยังมีความต้องการที่มากไปกว่านั้น ในการที่จะมีชีวิตรอดอยู่ด้วยความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต

3. ความต้องการด้านความรัก (belonging and love needs) คือความต้องการของมนุษย์ที่อยากจะเป็นที่ยอมรับ ไดรับความรัก ความพึงพอใจจากผู้อื่น การบริโภคสินค้าหลาย ๆ ชนิด เช่น การเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ก็เพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับในสังคม

4. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (esteem needs) เป็นความต้องการให้ได้รับการยกย่อง มนุษย์ทุกคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการเป็นผู้ที่ผู้อื่นระลึกถึง

5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (self actualization) เป็นความต้องการของ

มนุษย์ที่เมื่อถึงจุดหนึ่ง มนุษย์ไม่สนใจว่าผู้อื่นมองตนเองอย่างไร จะเริ่มรักตัวเองและมองหาสิ่งที่จะสร้างความภูมิใจให้กับตัวเอง

มนุษย์ทุกคนจะมีความทะเยอทะยาน ปรารถนาอะไรบางสิ่งบางอย่างอยู่ในตัวเองเสมอและบ่อยครั้งที่ความปรารถนาของมนุษย์ตอบสนองได้ด้วยวัตถุ จึงอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ได้มาด้วยการมีการตอบสนอง

การแบ่งลำดับความต้องการของมาสโลว์ยังกล่าวไวอีกว่า เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการขั้นพื้นฐานก็จะลดความสำคัญลงและมุ่งความสำคัญกับความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไป มนุษย์ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า มนุษย์จะไม่ต้องการอาหาร หรือเสื้อผ้าเพื่อปกปิดร่างกายต่อไปแล้ว เพียงแต่ลดความสำคัญลงเท่านั้น

ทฤษฎีดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการในขั้นต่าง ๆ ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นแรก ๆ จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในลำดับถัดไป ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักทะเบียนอำเภอจะต้องสร้างให้เกิดขึ้น ให้เป็นผลการให้การบริการประชาชนให้ได้

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ

สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าแนวความคิดในเรื่องการประเมินผลการให้บริการประชาชนสามารถประเมินได้หลายมิติ ได้แก่การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการซึ่งเน้นที่ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสำหรับให้บริการ การประเมินประสิทธิผลการให้บริการที่เน้นที่ความสำเร็จหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินผลการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอก็เช่นเดียวกันที่สามารถประเมินได้ทั้งในด้านประสิทธิภาพซึ่งได้แก่ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้การบริการประชาชน และประสิทธิผลในการให้บริการซึ่งได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

นอกจากการประเมินผลการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการซึ่งก็เป็นเช่นเดียวกับการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่การบริหารจัดการ เนื่องจากการบริการต้องทำโดยหน่วยงานซึ่งเป็นองค์กร จะต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถให้บริการได้ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะได้นำเสนอเป็นหัวข้อต่อไป

ตอนที่ 4 แนวคิดการบริหารจัดการ

แนวคิดในเรื่องการบริหารจัดการนั้น ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ทรัพยากรการบริหาร ส่วนที่สอง คือ กระบวนการบริหาร ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 ทรัพยากรการบริหาร

มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่าการบริหารหรือการจัดการไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

เฮอร์เบิร์ต ไซมอน (Herbert A. Simon) (อ้างในสมคิด บางโม 2538: 28) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

พีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) (อ้างในสมคิด บางโม 2538: 28) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่าการจัดการ คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

แฮร์โรลด์ คูนตซ์ (Harold Koontz)(อ้างในสมคิด บางโม 2538 : 29) ให้ความหมายว่า การจัดการหมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น

เออร์เนสต์ เดล (Ernest Dale)(อ้างในสมคิด บางโม 2538: 29) การจัดการ คือ กระบวนการจัดองค์การ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การจัดการคือศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ (สมคิด บางโม 2538: 29)

1. การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน
2. การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์
3. การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรการบริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน สมเดช ศรีทัด 2545: 36) กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารที่สำคัญ 4 ประการ คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) เรียกว่า 4 M 's

กริฟฟิน (Griffin 1996 อ้างใน สมเดช ศรีทัด 2545: 37) กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยนำเข้าประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่มาจากสิ่งแวดล้อม 4 ประการ ที่ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล (human resource) ทรัพยากรการเงิน (financial resource) ทรัพยากรกายภาพ (physical resource) ทรัพยากรสารสนเทศ (information resource) ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ต้องนำไปใช้ในกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (planing) การจัดองค์กร (organization) การบริหารงานบุคคล (staffing) การเป็นผู้นำ (leading) และการควบคุม (controling) เพื่อที่จะนำทรัพยากรเหล่านี้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากคำกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริหารต่าง ๆ ย่อมจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยสำคัญเป็นเครื่องมือในการบริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิผล คือ มีการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ (Man, Money, Material and Management)

ปัจจัยการบริหาร 4 M

พีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์ 2533: 11-12) ปรมาจารย์ทางการบริหารของสหรัฐอเมริกาได้ให้คำจัดความของการบริหารไว้ว่า "การบริหาร คือ การทำให้งานต่าง ๆ ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ" ซึ่งความหมายของคำจำกัดความนี้สามารถขยายความได้ว่า ภายในสภาพองค์การที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้า หรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

การที่องค์การจะสามารถดำเนินกิจการไปได้โดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ จนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น ย่อมต้องพึ่งพาผู้บริหารเข้ามาช่วยให้ทรัพยากรทั้งด้านบุคคลและวัตถุสิ่งของ ประสานทำงานร่วมกันไปได้โดยไม่ติดขัด

การจัดการหรือการบริหารกิจการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4 M (สมคิด บางโม 2538: 30-31) ได้แก่

1. คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์การนั้น ๆ
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุอุปกรณ์ หรือวัตถุสิ่งของ (Material) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยเหล่านี้

สรุปได้ว่าทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานบริการ หากสำนักทะเบียนมีทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอและเหมาะสมแล้ว จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร หรือสำนักทะเบียนอำเภอ

4.2 กระบวนการบริหาร

การบริหาร คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน (อ้างในสมพร สุทัศนีย์ 2546: 413-414)

การบริหารตามทฤษฎีปัจจุบัน หมายถึง กิจกรรมต่อไปนี้ คือ

1. การกำหนดนโยบาย

2. การวางโครงการหรือวางแผน

3. การจัดรูปงานและวิธีการดำเนินงาน

4. การมอบหมายหน้าที่

5. การออกคำสั่งและการสั่งการ

6. การควบคุมงาน

7. การประสานงาน

8. การฝึกอบรมพนักงาน

9. การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน

การบริหารดังกล่าวเป็นการบริหารในองค์การที่มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และเทคนิคในการบริหาร

ศาสตร์การบริหาร

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) ได้เสนอทฤษฎีองค์การแบบเป็นทางการ (Theory of Formal Organization) โดยมองว่าองค์การเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์ที่จะต้องประสานกิจกรรมและความร่วมมือของบุคคลหรือพลังต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ความคิดของ เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) ในหนังสือ The Functions of the Executive (1938) สรุปได้ดังนี้ (พิทยา บวรวัฒนา 2548: 126-127)

1. องค์การเกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่จะร่วมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งงานดังกล่าวนั้น คน ๆ เดียวทำเองไม่ได้ เพราะมีข้อจำกัดต่าง ๆ ทางกายภาพ ชีววิทยา สังคม และจิตวิทยา

2. การนำเอาคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมมือกันทำงานไม่ใช่เรื่องง่าย จำเป็นต้องมีการจัดระบบความร่วมมือกัน (cooperative system) ขึ้นมา

3. องค์การจะดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อคนที่มาร่วมกันทำงานได้สำเร็จ คือ บรรลุเป้าหมายขององค์การ (เรียกว่าทำงานแบบมีประสิทธิผล) และสามารถสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลด้วย โดยจัดระบบการกระจายผลประโยชน์ตอบแทนต่อสมาชิกที่เหมาะสม (เรียกว่า ทำงานแบบมีประสิทธิภาพ) สมาชิกทุกคนจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน (willingness to cooperate) มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (communication) และสมาชิกทุกคนต่างยึดมั่นในเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมขององค์การ

4. ความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถของฝ่ายบริหาร ในฐานผู้นำองค์การที่จะสร้างระบบความร่วมมือที่ดี เช่น จัดเรื่องการติดต่อ การรักษากำลังใจในการทำงานของปัจเจกบุคคล และการเชิดชูธำรงไว้ซึ่งเป้าหมายขององค์การ

5. ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ตัดสินใจด้วยความรับผิดชอบภายในกรอบของศีลธรรมอันดี ซึ่ง บาร์นาร์ด มองเรื่องคน องค์การ และสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาว่าฝ่ายบริหารภายในองค์การมีหน้าที่ที่จะสร้างระบบความร่วมมือขึ้นระหว่างองค์การกับคน และองค์การกับสภาพแวดล้อม โดยฝ่ายบริหารจะพยายามจูงใจปัจเจกบุคคลให้ร่วมมือกันทำงาน ในขณะเดียวกันฝ่ายบริหารต้อง พยายามรักษาดุลยภาพระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมซึ่งเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยพยายามปรับกลไกภายในองค์การเพื่อความอยู่รอดขององค์การ

กระบวนการบริหาร หรือ โพสดอร์บ (POSDCoRB) ของกูลิค และเออร์วิค (Luther H.Gulick and Lyndall F.Urwick) (อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา 2548: 106-108) ที่เขียนไว้ใน Papers on the Science of Administration : Notes on the Theory of Organization ในปี ค.ศ. 1937 โพสดอร์บ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) หมายถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์การว่าควรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดตั้งโครงสร้างอำนาจอย่างเป็นทางการภายในองค์การเพื่อประสานงานหน่วยทำงานย่อยต่าง ๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

3. การบริหารงานบุคคล หรือการบรรจุ (Staffing) หมายถึง หน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ดีไว้

4. การอำนวยการ หรือการสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา โดยพยายามนำเอาการตัดสินใจดังกล่าวมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งและคำแนะนำ นอกจากนี้ ยังหมายถึง การที่หัวหน้าฝ่ายบริหารต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำขององค์กร

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ในการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานให้เข้าด้วยกันอย่างดี

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานความคลาดเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง หน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในรูปของการวางแผนและการควบคุมด้านการเงินและบัญชี

นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการบริหาร ของ คูนซ์ และคณะ (Gkoontz et al.,1976 อ้างใน สมเดช ศรีทัด 2545: 41-42) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) เป็นการตัดสินใจในการเลือกกระทำหรือปฏิบัติกิจกรรมว่าจะทำอะไร เมื่อไร ใครเป็นคนทำ การวางแผนจึงเป็นเหมือนทิศทางที่องค์การต้องการให้

เป็นในอนาคต หากไม่มีการวางแผน การปฏิบัติงานของคนก็มีแนวโน้มที่ไร้เป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาทของสมาชิกองค์การได้อย่างเหมาะสม กำหนดคนให้เหมาะสมกับงานตามความรู้ความสามารถ และการจัดองค์การจะเกี่ยวข้องกับ การจัดกิจกรรมที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การรวมกลุ่มของกิจกรรมต่าง ๆ การมอบหมายกิจกรรมนั้นให้ผู้บริหารการมอบหมายงานและอำนาจหน้าที่ การหาแนวทางการหาแนวทางการประสานกิจกรรม อำนาจหน้าที่และสารสนเทศ ทั้งแนวดิ่งแนวราบ

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและรักษาบุคคลตำแหน่งให้เป็นไปตามโครงสร้างขององค์การ การสรรหาตำแหน่ง การประเมินบุคคล การเลือกสรรบุคคล การทดแทนและการฝึกอบรมอื่น ๆ

4. การเป็นผู้นำ (Leading or directing) หรืออำนวยการ หมายถึง การมีอิทธิพลของผู้นำเพื่อชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ สมาชิกมีแนวโน้มจะทำตามหากเกิดความพอใจ เกิดความหวังและต้องการ การเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับการจูงใจ ลักษณะภาวะผู้นำและการติดต่อสื่อสาร

5. การควบคุมกำกับ (Controlling) เป็นการวัดและตรวจสอบกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจได้ว่า กิจกรรมการต่าง ๆ ได้ดำเนินไปตามแผน กิจกรรมการควบคุมมักจะเกี่ยวพันกับการวัดความสำเร็จ บางความหมายอาจหมายถึงการควบคุมงบประมาณ ตรวจบันทึกและบันทึกชั่วโมงการทำงานที่สูญเสียไป

กระบวนการบริหารของเฮนรี่ ฟาโยล์ (Henry Fayol) ได้แก่ POCCC (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ 2548:178) ซึ่งเป็นการรวมอักษรตัวแรกของแต่ละด้านของการบริหาร ดังนี้

1. การวางแผน (planning) หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

2. การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงการจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ให้อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

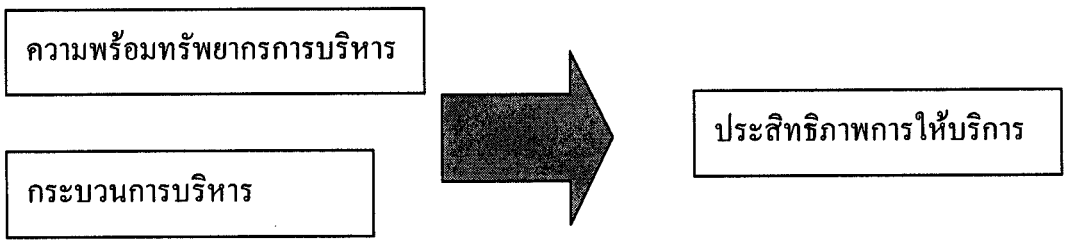
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (commanding) หมายถึง การสั่งการงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานด้วย ตลอดจนเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานขององค์การและคนงานที่มีอยู่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย

4. การประสานงาน (coordinating) หมายถึง การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และไปสู่เป้าหมายเดียวกันในที่สุด

5. การควบคุม (controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

สรุปได้ว่าปัจจัยกระบวนการบริหารเป็นขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะเลือกกระบวนการที่เหมาะสมมาใช้ในองค์การ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร หากสำนักทะเบียนอำเภอได้มีการกำหนดกระบวนการบริหารที่เหมาะสมแล้ว ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารและกระบวนการบริหารที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าทั้งทรัพยากรการบริหารและกระบวนการบริหาร (POSDCoRB) ของกูลิคและเออร์วิคมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรการบริหารและกระบวนการบริหารกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ตอนที่ 5 แนวคิดการทะเบียนราษฎร

5.1 ประวัติการทะเบียนราษฎร

การทะเบียนราษฎร เป็นงานสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย และเป็นภารกิจหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นงานที่มีผลต่อความมั่นคงของชาติ ที่จะต้องดำเนินงานด้วยความละเอียดรอบคอบและยึดถือตามกฎระเบียบโดยเคร่งครัด ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งการดำเนินการที่จะต้องคำนึงถึงความมั่นคงของชาติ กับการบริการที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้นกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นพร้อมกันได้ยาก

ทะเบียนราษฎรของไทยนั้นจะเริ่มเมื่อใดและมีวิธีปฏิบัติอย่างไรนั้น ไม่มีหลักฐานปรากฏเป็นที่แน่ชัด แต่อาจกล่าวได้ว่าจุดเริ่มต้นของงานทะเบียนราษฎรนั้น น่าจะมาจากการจด

ทะเบียนชายฉกรรจ์เพื่อไว้ใช้ในราชการสงคราม ซึ่งเรียกกันว่าการจดทะเบียนพลเมืองหรือสารบัญชี (กรมการปกครอง, 2541)

การเกณฑ์ชายฉกรรจ์เพื่อเข้ารับราชการทหารนั้น มีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัยหรือก่อนตั้งสุโขทัย จนสมัยกรุงศรีอยุธยาก็ยังมีการจัดบัญชีพลเมืองเหมือนกันแต่เรียกว่าการสักข้อมือหลังมือ หรือการสักเลข ซึ่งนอกจากจะใช้เพื่อประโยชน์ในการเกณฑ์พลเมืองมาเป็นทหารแล้ว ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการใช้เก็บภาษีอากรอีกด้วย

ต่อมาในปี พ.ศ.2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 ขึ้น เพื่อเป็นแบบแผนที่จะจัดให้มีอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านรักษาการตามท้องที่ทั้งปวง โดยได้กำหนดเขตแบ่งท้องที่ที่สมควรตั้งเป็นหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ และกำหนดผู้ดูแลในแต่ละท้องที่ คือ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และนายอำเภอ โดยมีหน้าที่ดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบท้องที่ของตน และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบัญชีสำมโนครัวนั้น ให้ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และอำเภอ รักษาบัญชีสำมโนครัว และคอยแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องตามจำนวนคนที่มีอยู่ให้ตรงกัน

เมื่อได้มีการจัดวางแบบแผนการปกครองท้องที่เรียบร้อยแล้ว ก็กำหนดให้มีการสำรวจตรวจนับจำนวนพลเมืองในมณฑลหรือท้องที่นั้นขึ้น เป็นบัญชีสำรวจและเรียกบัญชีสำรวจว่าบัญชี “รุ่น แล่น จูง อุ้ม” คือให้จัดทำบัญชีแสดงจำนวนคนในบ้านโดยจำแนกตามวัย และให้ตอบว่าบ้านหนึ่ง ๆ มีคนวัยใดจำนวนเท่าใด โดยวัยรุ่นได้กำหนดตั้งแต่คนฉกรรจ์ขึ้นไป อายุระหว่าง 13-19 ปี วัยแล่นคือเด็กกำลังโต อายุระหว่าง 5-12 ปี วัยจูงคือเด็กเล็กมีอายุระหว่าง 2-4 ปี วัยอุ้มคือเด็กอ่อนที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปีลงมา

เริ่มแรกนั้น การที่จะทำบัญชีสำมโนครัวโดยละเอียด โดยให้มีรายชื่อทุกตัวคน โดยลองทำตารางพิมพ์แจกกำนันผู้ใหญ่บ้าน ให้ไปกรอกบัญชีคน ซึ่งอยู่ในปกครองของตนมาส่ง ปรากฏว่าไม่เป็นผลสำเร็จ เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านและราษฎรส่วนใหญ่อ่านหนังสือไม่ออก และมีส่วนน้อยที่เขียนหนังสือเป็นและเข้าใจในตารางพิมพ์ที่ให้

ต่อมาในปี 2446 ได้เริ่มมีการทำสำมโนครัวใหม่อีกครั้ง ให้อำเภอหนึ่งมีปลัดอำเภอหนึ่งคนและเสมียนหนึ่งคน โดยชี้แจงให้เข้าใจวิธีจด เป็นพนักงานออกไปทำสำมโนครัวถือสมุดตารางพิมพ์ออกไปตามท้องที่ ให้ผู้ใหญ่บ้านจัดทำสำมโนครัวทุกบ้านจนกว่าจะครบในอำเภอนั้น เว้นแต่คนป่าคนดอยที่แยกย้ายกันอยู่ตามยอดเขาเพราะตรวจนับยาก ซึ่งเมื่อได้มีการจดบัญชีสำมโนครัวเสร็จแล้วประมาณ 2-3 เดือนต่อมา ก็ให้เจ้าพนักงานถือบัญชีที่ได้ออกไปสำรวจนั้น ออกตรวจสอบดูอีกครั้งว่าที่ได้ทำไปแล้วนั้น มีความถูกต้องหรือไม่ ซึ่งการทำบัญชีสำมโนครัวนี้เริ่มทำเมื่อต้นปี 2446 ทำได้ 5 เดือน สำรวจได้ 12 มณฑล คือมณฑลนครศรีธรรมราช มณฑลราชสีมา

มณฑลนครสวรรค์ มณฑลกรุงเก่า มณฑลชุมพร มณฑลราชบุรี มณฑลนครชัยศรี มณฑลพิษณุโลก มณฑลปราจีนบุรี มณฑลภูเก็ต มณฑลเพชรบูรณ์ และมณฑลจันทบุรี ส่วนมณฑลกรุงเทพไม่ได้ขึ้นกับกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ควบคุมบังคับบัญชาเฉพาะหัวเมืองเท่านั้น สำหรับมณฑลพายัพ มณฑลอุดร มณฑลอีสาน เนื่องจากการปกครองท้องที่ในอำเภอยังไม่เรียบร้อยจึงยังไม่สามารถสำรวจได้ และมณฑลไทรบุรี กลันตัน ตรังกานู มีการใช้แบบอย่างการปกครองอย่างมลายู ซึ่งพนักงานไม่สามารถทำได้จึงไม่ได้มีการสำรวจไว้

ในปี พ.ศ.2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริเห็นว่าสมควรที่จะให้คิดจัดทำบัญชีคนในพระราชอาณาเขตเพื่อทราบความแน่นอนว่ามีคนอยู่เท่าใด และเพื่อประโยชน์ที่จะบำรุงความสุข และรักษาแผ่นดินให้เหมือนกับที่เป็นอยู่ในประเทศทั้งปวง จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตรากฎหมายสำหรับทำบัญชีคน ได้แก่ พระราชบัญญัติสำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 ขึ้น โดยกำหนดหลักการที่จะต้องดำเนินการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ให้จัดทำบัญชีสำมโนครัว ให้จำทำบัญชีคนเกิดและคนตาย และให้จัดทำบัญชีคนเข้าออก โดยกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงนครบาลเป็นผู้รักษาการและมีอำนาจออกกฎ ข้อบังคับสำหรับทำบัญชีที่กล่าวนี้ เมื่อกฎนั้นได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ก็ให้ใช้ได้เหมือนเป็นส่วนหนึ่งของพระราชบัญญัติฉบับนี้

สาเหตุที่ให้เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยและเสนาบดีกระทรวงนครบาลเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ เนื่องจากในขณะนั้น กระทรวงที่ทำหน้าที่ทางปกครองได้แบ่งออกเป็น 2 กระทรวง คือกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่บังคับบัญชาในมณฑลหัวเมือง และกระทรวงนครบาลทำหน้าที่บังคับบัญชาในมณฑลกรุงเทพ ด้วยเหตุนี้ เสนาบดีทั้ง 2 กระทรวงดังกล่าวจึงต่างออกกฎข้อบังคับการสำมโนครัวของตนเอง

สำหรับในมณฑลกรุงเทพ เสนาบดีกระทรวงนครบาลได้ออกกฎเสนาบดีว่าด้วยการทำสำมโนครัวในมณฑลกรุงเทพ ลงวันที่ 17 กรกฎาคม ร.ศ.128 เพื่อความสะดวกในเรื่องการปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้กฎหมายฉบับนี้นอกจากจะบังคับใช้กับพวกต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในแผ่นดินสยามแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการประชาชนในด้านการสาธารณูปโภคอีกด้วย และออกกฎเสนาบดีว่าด้วยการจะทะเบียนคนเกิดคนตาย ลงวันที่ 13 สิงหาคม ร.ศ.128 โดยให้ใช้บังคับสำหรับมณฑลกรุงเทพ แต่เฉพาะในบางตำบลเท่านั้น ส่วนท้องที่อื่น ๆ จะใช้บังคับที่ใด ให้เสนาบดีกระทรวงนครบาลประกาศให้ทราบ และมีนายทะเบียนตำบลเป็นผู้มีหน้าที่สำหรับจดทะเบียนคนเกิด คนตาย และออกใบอนุญาตให้ฝังหรือเผาศพ เฉพาะในเขตท้องที่นั้น ๆ โดยมีนายทะเบียนใหญ่คอยควบคุมและตรวจตรารายงานให้เสนาบดีกระทรวงนครบาลทราบ และให้ผู้มีหน้าที่แจ้งความคือบิดา มารดา หรือเจ้าบ้านเป็นผู้แจ้ง และในกรณีศพไม่มีญาติให้เป็นหน้าที่ของกำนันหรือ

ผู้ใหญ่บ้าน หรือเจ้าของท้องที่เป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ ยังได้ออกกฎเสนาบดีว่าด้วยการจดทะเบียนคนย้ายตำบลในมณฑลกรุงเทพ ลงวันที่ 13 สิงหาคม ร.ศ.128 ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการเกณฑ์คนเข้ารับราชการทหารและเพื่อเก็บเงินส่วย เพราะที่เป็นอยู่ในสมัยนั้นใช้วิธีการตั้งด่านเก็บเมื่อใครเดินผ่านด่าน เจ้าพนักงานก็จะยึดตัวถามอยู่ตลอดเวลา บางครั้งคนหนึ่งจะถูกถามไม่ต่ำกว่า 5-6 ครั้ง ดังนั้น จึงได้คิดออกกฎเสนาบดีว่าด้วยการจดทะเบียนคนย้ายตำบลขึ้น เพื่อสะดวกในการจัดเก็บเงิน ทั้งนี้ เวลาจะเก็บก็จะเก็บตามบัญชีที่มีอยู่ โดยประกาศให้ราษฎรทราบและมาเสียเงินตามกำหนด ไม่ต้องไปตั้งด่านเก็บต่อไป

จะเห็นได้ว่าหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 แล้ว ปรากฏว่าเสนาบดีกระทรวงนครบาลได้ออกกฎต่าง ๆ ได้แก่

1. กฎเสนาบดีว่าด้วยการทำสำมโนครัวในมณฑลกรุงเทพ ลงวันที่ 17 กรกฎาคม ร.ศ.128

2. กฎเสนาบดีว่าด้วยการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย ลงวันที่ 13 สิงหาคม ร.ศ.128

3. กฎเสนาบดีว่าด้วยการจดทะเบียนคนย้ายตำบลในมณฑลกรุงเทพ

กฎต่าง ๆ ที่ได้ออกมาใช้บังคับนี้ ได้บังคับใช้เฉพาะในเขตมณฑลกรุงเทพเท่านั้น

ต่อมา เมื่อ พ.ศ.2457 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระราชดำริเห็นว่า พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 นั้น สมควรที่จะได้แก้ไขให้ตรงกับวิธีการปกครองที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้แก้ไขพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 ของเดิม โดยกำหนดว่า กรณีที่แห่งใดยังใช้ได้ให้คงไว้ แห่งใดที่เก่าเกินกว่าวิธีการปกครองในทุกวันนี้ ก็ให้แก้ไขให้ตรงเวลา และได้รวบรวมตราเป็นพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 ขึ้น ซึ่งได้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนสำมโนครัวในหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และอำเภอ ดังนี้

ให้ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่จัดทำสำมโนครัวในหมู่บ้านของตน และคอยแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอ ให้กำนันรักษาบัญชีสำมโนครัวและทะเบียนบัญชีของรัฐบาลในตำบลนั้น และคอยแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องตรงกับบัญชีของผู้ใหญ่บ้าน และ กรมการอำเภอมีหน้าที่ทำทะเบียนบัญชีนั่นคือทำบัญชีสำมโนครัวและทะเบียนทุก ๆ อย่าง บรรดาที่ต้องใช้ในราชการ

ต่อมา เมื่อ พ.ศ.2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริเห็นว่าตามที่ได้โปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติการทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักรขึ้น เมื่อพุทธศักราช 2452 แล้ว และการปกครองท้องที่ได้จัดเป็นหลักฐานมั่นคงดีแล้ว จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย ตามหัวเมือง พุทธศักราช 2459 โดยให้ใช้กฎนี้ในหัวเมืองทุกมณฑล นอกจากมณฑลกรุงเทพ ซึ่งให้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2459 เป็นต้นไป

พร้อมกับได้ออกระเบียบว่าด้วยการแจ้งความ การจดทะเบียนคนเกิด คนตาย ในหัวเมืองด้วย

อย่างไรก็ดี การจดทะเบียนคนเกิด คนตาย หัวเมืองนี้ มิได้เหมือนกับกฎการจดทะเบียนคนเกิด คนตายในมณฑลกรุงเทพ เนื่องจากหัวเมืองมีท้องที่กว้างขวาง แต่เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองมีน้อย งานราชการทั้งปวงต้องอาศัยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แต่กำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีความรู้พอที่จะทำทะเบียนบัญชีให้ถูกต้องโดยลำพังเองมีน้อย ทางไปมาก็ห่างไกลไม่สะดวกเหมือนในกรุงเทพ ดังนั้น กฎเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยสำหรับการทำสำมโนครับและบอกบัญชีคนเกิดคนตายไปมาหัวเมืองจะต้องผ่อนผันให้ง่ายกว่าวิธีในมณฑลกรุงเทพ

ต่อมา ปี พ.ศ.2460 ทรงมีพระราชดำริเห็นว่า การทำสำมโนครัวที่ได้เริ่มทำตาม พ.ร.บ.สำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 นั้น ถึงแม้จะได้มีการแก้ไขการเกิด การตาย การย้ายก็ตาม แต่จำนวนพลเมืองได้เพิ่มมากขึ้น มีการคลาดเคลื่อนไปจากจำนวนที่เป็นจริงได้มาก จึงได้วางระเบียบการตรวจสอบสำมโนครัวขึ้น เพื่อจะได้แก้ไขบัญชีให้ถูกต้องใกล้กับความเป็นจริงได้เสมอ อีกประการหนึ่งคือการจัดทำทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล ซึ่งเป็นหลักฐานในการแก้ไขบัญชีสำมโนครัวให้ถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงนั้น ยังไม่ได้มีการจดบันทึกเก็บไว้เป็นหลักฐานแต่อย่างใด จึงได้ตราพระราชบัญญัติการตรวจสอบบัญชีสำมโนครัว และการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พระพุทธศักราช 2460 ซึ่งกฎหมายนี้บัญญัติให้บังคับใช้เฉพาะในมณฑลกรุงเทพเดิม ได้แก่จังหวัดพระนคร ธนบุรี สมุทรปราการ และนนทบุรี ส่วนหัวเมืองนอกมณฑลกรุงเทพ เมื่อเห็นสมควรจะให้ใช้ในท้องที่ใด ก็ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาโดยเฉพาะ และให้ยกเลิก พ.ร.บ.ทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 เสียภายในท้องที่ที่มณฑลนั้นมีการใช้ พ.ร.บ.ฉบับดังกล่าว ซึ่งปรากฏว่าตั้งแต่ประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้มาก็ยังไม่เคยประกาศใช้ที่ใดนอกจากในมณฑลกรุงเทพ

เพื่อที่จะดำเนินการตาม พ.ร.บ.การตรวจสอบบัญชีสำมโนครัว และการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พ.ศ.2460 นี้ เสนาบดีกระทรวงนครบาลจึงได้ออกกฎเสนาบดีกระทรวงนครบาล ประกอบพระราชบัญญัติการตรวจสอบบัญชีสำมโนครัวและการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พ.ศ.2460 ซึ่งได้กล่าวถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานทราบ คือ การแจ้งรื้อบ้าน การให้คืนเลขหมายบ้าน และการปลูกบ้านใหม่ต้องขอเลขบ้าน การนำศพข้ามเขตต้องได้รับอนุญาตก่อน การเพิ่มเงินรางวัลให้กับผู้มาแจ้งความว่า ผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ตาย ย้าย ละเลยไม่มาแจ้งความด้วยประการใด ๆ ก็ตาม ให้รายละ 8 บาท กับผู้มาแจ้งความให้ทราบ โดยให้กรรมการนครบาล และกรรมการจังหวัด เป็นผู้จ่ายเงินรางวัล ต่อมาได้ประกาศแก้ไขกฎเสนาบดีกระทรวงนครบาลประกอบการตรวจบัญชีสำมโนครัว และการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2546 ได้แก้ไขให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในมณฑลกรุงเทพ

เป็นผู้จ่ายเงินรางวัลให้แทน

หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ก็ได้มีการยกเลิกมณฑลในปี 2476 ทั้งนี้ โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ.2476 ได้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคไว้เป็นจังหวัดและอำเภอ และในปีเดียวกันนี้ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 รัฐบาลได้เริ่มวางรากฐานระบบการปกครองท้องถิ่นทั่วประเทศ เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติดังกล่าวต้องการให้มีการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น ให้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ท้องถิ่นดำเนินการได้เอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ดังนั้น ในปี 2479 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พ.ศ.2479 ขึ้น สำหรับใช้บังคับในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นเทศบาลเมื่อพ้นกำหนด 6 เดือน นับตั้งแต่ได้มีการประกาศพระราชบัญญัตินี้ในราชกิจจานุเบกษา และในท้องถิ่นที่ประกาศใช้ ให้เลิกใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ พ.ร.บ.สำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 พ.ร.บ.การตรวจสอบบัญชีสำมโนครัว และการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พ.ศ.2460 และ กฎเสนาบดีและข้อบังคับอื่น ๆ ที่ออกตาม พ.ร.บ.ดังกล่าว

ดังนั้น เมื่อได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พ.ศ.2479 แล้ว การจดทดทะเบียนราษฎรในท้องที่ต่าง ๆ จึงแตกต่างกันไปดังนี้คือ ในเขตเทศบาลดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พ.ศ.2479 ในเขตท้องที่มณฑลกรุงเทพที่อยู่นอกเขตเทศบาล ดำเนินการตาม พ.ร.บ.การตรวจสอบบัญชีสำมโนครัว การจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พ.ศ.2460 และในพื้นที่นอกเขตพื้นที่มณฑลกรุงเทพและเทศบาล ให้ดำเนินการตาม พ.ร.บ.สำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128

เพื่อที่จะบังคับให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาล พ.ศ.2479 นี้ จึงได้ออกกฎกระทรวงมหาดไทย ให้มีการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้น ให้มีนายทะเบียนหนึ่งคน และผู้ทำการแทนนายทะเบียนหนึ่งคน และให้จัดทำการทะเบียนตามวิธีการและจำนวนที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงดังนี้

1. ทะเบียนสำมโนครัว
2. ทะเบียนคนเกิด
3. ทะเบียนคนตาย
4. ทะเบียนทารกตายคลอด

5. ทะเบียนบ้าน

ซึ่งทะเบียนต่าง ๆ เหล่านี้ ให้ทำตามแบบของกระทรวงมหาดไทย และเมื่อมีการแจ้งความคนเกิด คนตาย คนย้ายที่อยู่ ให้นายทะเบียนท้องถิ่นหมายเหตุเพิ่มเติมหรือจำหน่ายในทะเบียนสำมโนครัวแห่งบ้านนั้นด้วย

ในปี พ.ศ.2490 ได้มีการสำรวจสำมโนครัวอีกครั้งหนึ่ง ได้โปรดให้ตรา พ.ร.บ.การสำรวจสำมโนครัว พ.ศ.2490 ขึ้น ใช้บังคับและให้กระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดวันสำรวจขึ้น ซึ่งพนักงานสำรวจมีอำนาจทำการสำรวจได้ตั้งแต่เวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก โดยแบ่งท้องที่อำเภอออกเป็นเขตสำรวจโดยอนุมัติของคณะกรรมการจังหวัด และให้ประกาศกำหนดเขตสำรวจไว้ไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนทำการสำรวจ

ปี พ.ศ.2494 ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการติดเลขหมายประจำบ้านในเขตเทศบาล พ.ศ.2494 ซึ่งได้วางระเบียบเกี่ยวกับการติดเลขหมายประจำบ้านในบ้านทุกแห่งในราชอาณาจักรให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และต่อมาได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยวางระเบียบเกี่ยวกับการติดเลขหมายประจำบ้านในอำเภอชั้นใน ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2496 ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบสำมโนครัว

จะเห็นได้ว่า นับตั้งแต่ พ.ศ.2452 เป็นต้นมา มีกฎหมายที่ใช้กับการทะเบียนราษฎรหลายฉบับ แต่ละฉบับจะมีกฎ ข้อบังคับ และระเบียบการวางไว้ให้ปฏิบัติจำนวนมาก ล้วนแยกเขตอำนาจหน้าที่ไว้อย่างสับสน เช่น ในเขตเทศบาลก็ให้ใช้พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พ.ศ.2479 เฉพาะเขตมณฑลกรุงเทพ ก็ใช้ พ.ร.บ.การตรวจสอบบัญชีสำมโนครัว และการจดทะเบียนคนเกิด คนตาย คนย้ายตำบล พ.ศ.2460 และนอกมณฑลกรุงเทพ นอกเขตเทศบาลให้ใช้ พ.ร.บ.สำหรับทำบัญชีคนในพระราชอาณาจักร ร.ศ.128 เป็นต้น จึงนับว่าเป็นการยากแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และแก่ราษฎรผู้จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ให้ปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร โดยรวบรวมยกร่างใหม่และรวมวิธีปฏิบัติไว้ในที่แห่งเดียวกัน เรียกว่า พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499

พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499 ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2499 แต่ยังไม่ได้มีการบังคับใช้ทุกมาตรา ตามมาตรา 2 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติไว้ว่า พ.ร.บ.นี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่บทบัญญัติในมาตรา 8 มาตรา 11 ถึง 35 จะใช้บังคับเมื่อใดให้ประกาศโดยพระราชกฤษฎีกา การที่ไม่ได้ประกาศใช้บังคับพร้อมกันหมดทุกมาตรานั้น เนื่องจากในระยะเวลาที่รัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ.ฉบับใหม่นี้ เป็นระยะเวลาที่มีการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 แห่ง พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499 ซึ่งประกาศใช้

เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2499 ให้มีการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ใน พ.ศ.2499 ตั้งแต่วันที่ 31 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2499 โดยกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งวิธีดำเนินการนั้น มีหลักปฏิบัติคล้ายคลึงกับการสำรวจสำมโนประชากรทั่วราชอาณาจักร คือ

1. ในการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรนี้ ไม่มีการสำรวจเจ้าบ้านล่วงหน้า แต่ได้จัดทำบัญชีเจ้าบ้านขึ้น เพื่อให้นาทะเบียนคัดรายชื่อเจ้าบ้านจากทะเบียนสำมโนครัวที่มีอยู่ และจากสมุดคู่มือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ดังนี้

1.1 ในเขตเทศบาล ให้นายทะเบียนท้องที่โดยให้นายกเทศมนตรีแต่งตั้งเตรียมคัดบัญชีเจ้าบ้านจากทะเบียนสำมโนครัว โดยให้ปรากฏชื่อเจ้าบ้าน เลขบ้าน ถนน ตรอก ซอย ตำบล อำเภอ ตลอดจนจำนวนคนที่อยู่ในบ้านนั้น ลงในบัญชีเจ้าบ้าน

1.2 ท้องที่นอกเขตเทศบาลในเขตมณฑลกรุงเทพเดิม คือจังหวัดพระนคร ธนบุรี นนทบุรี และสมุทรปราการ ให้นายอำเภอดำเนินการเช่นเดียวกันกับนายทะเบียนท้องถิ่น โดยจัดเจ้าหน้าที่ระดมกันคัดบัญชีเจ้าบ้านขึ้น

1.3 ท้องที่นอกเขตเทศบาล และนอกเขตมณฑลกรุงเทพเดิม ให้นายอำเภอแยกทะเบียนสำมโนครัวออกเป็นรายหมู่บ้าน แล้วมอบให้ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าหน้าที่สำรวจตรวจสอบ ไปตรวจสอบกับสมุดคู่มือกำนันผู้ใหญ่บ้านของตน แล้วคัดชื่อเจ้าบ้านลงในบัญชีเจ้าบ้านตามแบบสำรวจตรวจสอบ ทั้งนี้ ให้ผู้ใหญ่บ้านได้ตรวจตราให้ตรงกับความเป็นจริงกับบ้านที่อยู่ในความปกครองของตน อย่าให้ตกหล่น เมื่อคัดเสร็จแล้วให้นำไปคืนอำเภอ และให้เก็บแบบสำรวจตรวจสอบไว้เป็นคู่มือสำหรับสำรวจตรวจสอบต่อไป ถ้าหมู่บ้านใดผู้ใหญ่ซึ่งไม่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ให้นายอำเภอส่งทะเบียนสำมโนครัวที่แยกไปให้เจ้าหน้าที่สำรวจตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายสำหรับหมู่บ้านนั้น เพื่อคัดชื่อเจ้าบ้านลงในบัญชีเจ้าบ้านแบบสำรวจตรวจสอบ โดยให้เจ้าหน้าที่สำรวจตรวจสอบติดต่อกับผู้ใหญ่บ้านนั้นเพื่อตรวจสอบกับคู่มือกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในกรณีนี้ให้สั่งผู้ใหญ่บ้านช่วยเหลือให้วามสะดวกและตรวจตราให้ตรงกับความจริง แล้วส่งทะเบียนสำมโนครัวคืนให้นายอำเภอและให้เก็บแบบสำรวจตรวจสอบไว้เป็นคู่มือทำการสำรวจตรวจสอบต่อไปเช่นเดียวกัน

2. ในการสำรวจตรวจสอบ จำเป็นจะต้องแบ่งเขตตรวจสอบโดยให้นายอำเภอกำหนดเขตหมู่บ้านหนึ่งเป็นเขตตรวจสอบ ถ้าหมู่บ้านใดมีราษฎรน้อย จะรวมหมู่บ้านหลายหมู่บ้านเป็นเขตเดียวกันก็ได้ แต่จำนวนราษฎรในเขตนั้นต้องไม่เกิน 1,000 คน สำหรับในเขตเทศบาลให้เทศบาลจัดแบ่งเขตตรวจสอบภายในเขตเทศบาล โดยพิจารณาให้เจ้าหน้าที่มีงานที่จะต้องปฏิบัติทัดเทียมกัน และมีจำนวนราษฎรไม่เกิน 2,000 คน ต่อหนึ่งเขต

3. เจ้าหน้าที่สำรวจตรวจสอบ ให้แต่งตั้งกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าหน้าที่สำรวจ

ตรวจสอบในเขตหมู่บ้านของตน ถ้าพิจารณาเห็นว่าไม่เหมาะสมหรือเป็นท้องที่ที่ไม่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ก็ให้มอบหมายผู้ที่มีความรู้ความสามารถทำการสำรวจตรวจสอบได้ เช่น ครู นักศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ทำการสำรวจตรวจสอบ

ภายหลังจากวันที่ 15 เมษายน 2499 เมื่อการสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเสร็จสิ้นแล้ว จึงได้มีการจัดทำทะเบียนบ้านของแต่ละบ้านขึ้น โดยคัดลอกรายการคนที่อยู่ในบ้านจากแบบสำรวจตรวจสอบ หรือทะเบียนสำมโนครัวที่จัดทำไว้ก่อนนั้นแล้ว และนับจากวันที่ 15 เมษายน 2499 เป็นต้นมา จึงได้มีการใช้หลักฐาน "ทะเบียนบ้าน" เพื่อเป็นทะเบียนประจำบ้านอย่างเป็นทางการ โดยเรียกทะเบียนบ้านฉบับแรกนี้ว่า "ทะเบียนบ้านฉบับปี 2499"

ต่อมาในปี 2515 ได้มีประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 234 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2515 แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของ พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499 บางมาตรา เพื่อให้ข้อกฎหมายบางเรื่องมีความชัดเจนและเหมาะสมกับระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป และในปีนี้เองได้มีการกำหนดรูปแบบทะเบียนบ้านขึ้นใหม่ โดยปรับปรุงแก้ไขช่องบันทึกรายการบุคคลในบ้านให้มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น ช่องรายการบิดา และมารดาผู้ให้กำเนิด เป็นต้น โดยเรียกทะเบียนบ้านฉบับนี้ว่า "ทะเบียนบ้านฉบับปี 2515"

ในปี 2526 ภายหลังจากที่ได้ดำเนินงานโครงการจัดทำเลขประจำตัวประชาชนได้ 1 ปี ผู้อำนวยการทะเบียนได้กำหนดแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านขึ้นใหม่ โดยเพิ่มช่องตารางกำหนดเลขประจำตัวประชาชน เลขรหัสประจำบ้าน และเลขรหัสกำกับรายการต่าง ๆ ของบุคคลในบ้าน เพื่อประโยชน์ในการบันทึกและประมวลผลข้อมูลการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งในช่วงนั้น นับได้ว่าเป็นยุคบุกเบิกงานการทะเบียนนราษฎรที่ได้มีการนำเครื่องจักรกลหรือคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นครั้งแรก และสำหรับแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านที่กำหนดขึ้นใหม่ครั้งนี้ เรียกว่า "ทะเบียนบ้านฉบับปี 2526"

ในปี 2527 ได้มีการพัฒนาระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการทะเบียนราษฎรใหม่ โดยได้กำหนดเลขประชาชน 13 หลัก เป็นดัชนีกลาง โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ 1 มกราคม 2527 โดยกำหนดความหมายของเลขดังนี้

1. หลักที่ 1 เป็นรหัสประเภทบุคคล ซึ่งมี 8 ประเภทดังนี้

1.1 ประเภทที่ 1 ได้แก่คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งเกิดภายในกำหนดเวลา (ตั้งแต่ 1 มกราคม 2527)

1.2 ประเภทที่ 2 ได้แก่คนที่เกิดและมีสัญชาติไทย ได้แจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา (ตั้งแต่ 1 มกราคม 2527)

1.3 ประเภทที่ 3 ได้แก่คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคน

ต่างด้าว ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านก่อน 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2527

1.4 ประเภทที่ 4 ได้แก่คนไทยและคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว แต่แจ้งย้ายเข้าโดยยังไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านก่อน 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2527

1.5 ประเภทที่ 5 ได้แก่คนไทยที่ได้รับอนุญาตให้เพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้านในกรณีตกสำรวจหรืออื่น ๆ

1.6 ประเภทที่ 6 ได้แก่ผู้ที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมาย และหรือผู้ที่เข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมายแต่อยู่ในลักษณะชั่วคราว

1.7 ประเภทที่ 7 ได้แก่บุคคลประเภท 6 ซึ่งเกิดในประเทศไทย

1.8 ประเภทที่ 8 ได้แก่คนต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย คือ ได้รับใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว คนที่ได้รับการแปลงสัญชาติเป็นไทย และคนที่ได้รับสัญชาติไทย

2. หลักที่ 2 ถึงหลักที่ 5 หมายถึงรหัสของสำนักทะเบียนที่ท่านมีชื่อในทะเบียนบ้านในขณะที่ให้เลขสำหรับเด็กเกิดใหม่ จะหมายถึงที่เกิดเพียงที่เดียว โดยหลักที่ 2 และหลักที่ 3 เป็นรหัสจังหวัด ส่วนหลักที่ 4 และหลักที่ 5 เป็นรหัสอำเภอ หรือเทศบาล

3. หลักที่ 6 ถึงหลักที่ 10 หมายถึงกลุ่มที่บุคคลแต่ละประเภทตามหลักแรก หรือหมายถึงเล่มที่ของสูติบัตร

4. หลักที่ 11 และหลักที่ 12 หมายถึงลำดับที่ของบุคคลในแต่ละกลุ่มประเภท หรือหมายถึงใบที่ของสูติบัตรแต่ละเล่ม

5. หลักที่ 13 หมายถึง ตัวเลขตรวจสอบความถูกต้องของเลข 12 หลักแรก

ปี 2531 ได้มีการปรับปรุงรูปแบบทะเบียนบ้านฉบับปี 2526 อีกครั้ง โดยเปลี่ยนแปลงขนาดและชนิดของกระดาษพิมพ์ให้สอดคล้องกับระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถพิมพ์รายการต่าง ๆ ลงได้โดยอัตโนมัติ ส่วนช่องรายการต่าง ๆ คงรูปแบบเดียวกันกับทะเบียนบ้านฉบับปี 2526 และเรียกทะเบียนบ้านที่กำหนดใหม่นี้ว่า "ทะเบียนบ้านฉบับคอมพิวเตอร์"

ต่อมาในปี พ.ศ.2534 ได้มีการตรา พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ขึ้น โดยยกเลิกกฎหมายการทะเบียนราษฎรเดิมทั้งหมด แล้วใช้ พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 เพียงฉบับเดียว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2535 เป็นต้นมา นับเป็นกฎหมายการทะเบียนราษฎรฉบับแรกที่มีบทบัญญัติรองรับการปฏิบัติในเรื่องการจัดเก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และโดย พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ในฐานะผู้อำนวยการทะเบียนกลางได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8(1)

กำหนดแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านขึ้นใหม่ เรียกว่า "ทะเบียนบ้านฉบับสมุดพก" มีลักษณะคล้ายสมุดเงินฝากธนาคาร นับเป็นการปฏิวัติรูปแบบทะเบียนบ้านที่เคยมีมาแต่เดิมอย่างสิ้นเชิง

ทั้งนี้ การประกาศใช้ทะเบียนบ้านฉบับสมุดพก เริ่มในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เป็นแห่งแรกของประเทศ เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2538 เพื่อถวายเป็นราชสักการะแด่องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในวโรกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา และต่อมาก็ประกาศใช้ในทุกเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2539

ดังนั้น เพื่อเป็นการแสดงลำดับความเป็นมาของทะเบียนบ้านที่ได้กำหนดขึ้นใช้มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และยังคงใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงหรือตรวจสอบบุคคลทางด้านการทะเบียนราษฎรได้ จึงเสนอเป็นตาราง ดังนี้

ก่อนใช้ทะเบียนบ้าน	ทะเบียนบ้านฉบับแรก	ทะเบียนบ้านฉบับที่สอง	ทะเบียนบ้านฉบับที่สาม	ทะเบียนบ้านฉบับที่สี่	ทะเบียนบ้านฉบับที่ห้า
ทะเบียนสำมโนครัว (ใช้ก่อน พ.ศ.2499	ทะเบียนบ้านฉบับปี 2499	ทะเบียนบ้านฉบับปี 2515	ทะเบียนบ้านฉบับปี 2526	ทะเบียนบ้านฉบับคอมพิวเตอร์	ทะเบียนบ้านฉบับสมุดพก

ภาพที่ 2.4 ความเป็นมาของทะเบียนบ้าน

นอกจากเอกสารทะเบียนบ้านตามกฎหมายการทะเบียนราษฎรฉบับต่าง ๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น ยังได้มีการกำหนดให้จัดทำหลักฐานเอกสารสำคัญอื่น ๆ ที่ใช้ควบคู่ไปกับทะเบียนบ้าน คือ รายงานคนเกิด ทะเบียนคนเกิด สูติบัตร ใบแจ้งความย้ายที่อยู่ ใบแจ้งรายการที่อยู่ รายงานคนตาย ทะเบียนคนตายและมรณะบัตร เป็นต้น ซึ่งเอกสารการทะเบียนต่าง ๆ ดังกล่าวได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบแต่ละสมัยเรื่อยมา แต่ถึงแม้ว่าจะเป็นเอกสารที่ได้จัดทำแก่บุคคลใด ๆ แล้ว ระยะเวลาจะผ่านพ้นไปนานเท่าใดก็ตามก็ยังสามารถนำมาอ้างอิง พิสูจน์ หรือตรวจสอบตัวบุคคลอันก่อให้เกิดผลทางด้านกฎหมายได้ทั้งสิ้น

5.2 การทะเบียนราษฎร

5.2.1 ความหมายของงานทะเบียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 นิยามความหมายของทะเบียนว่าหมายถึง "บัญชีจดลักษณะจำนวนคน จำนวนสัตว์ หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนการงานต่าง ๆ ที่รัฐบันทึกไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับประชาชนพลเมือง"

ดังนั้น งานทะเบียนจึงหมายถึงการจดบัญชีลักษณะคน สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ

ไว้ เพื่อบันทึกความจำหรือเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบหรือเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ หรือเพื่อประโยชน์ด้านวิชาการ ซึ่งลักษณะการจัดทำหรือการจดทะเบียนจะเป็นลักษณะใดขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของทะเบียนแต่ละชนิด

5.2.2 วัตถุประสงค์ของงานทะเบียน

1) เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (legal document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งจะต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป

2) เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (statistics) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาวิเคราะห์วิจัยแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การบริหาร การศึกษา การสาธารณสุข และความมั่นคงของชาติ เป็นต้น

5.2.3 ความสำคัญของงานทะเบียน

1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎร ซึ่งใช้เป็นหลักในการแยกบุคคลต่างด้าวออกจากบุคคลสัญชาติไทย เป็นต้น

2) ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

3) ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งระดับต่าง ๆ

4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจของเอกชน

5) ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การสร้างสถานศึกษา เป็นต้น

6) ด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับเป็นข้อมูลที่สำคัญด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

7) ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การหย่า การรับรองบุตรและการรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น

8) ด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานราชการ การกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับพื้นที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

5.2.4 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎร

ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร มีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534

2) พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.2508 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2535

3) ระเบียบสำนักงานทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ.2505 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2545

4) ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2538 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 3 พ.ศ.2547

ในการปฏิบัติตามกฎหมายนี้ ได้กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติ และมีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎกระทรวงกำหนดหรือยกเว้นการปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสำรวจตรวจสอบหรือปรับปรุงการทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัตรประจำตัวหรือการอื่นใดเกี่ยวกับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย นอกจากนี้ยังมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียม หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

5.2.5 ขอบเขตการใช้กฎหมายทะเบียนราษฎร

การทะเบียนราษฎร คือ งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ซึ่งงานทะเบียนต่าง ๆ ได้แก่

1) ทะเบียนบ้าน คือทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้าน ซึ่งแสดงเลขประจำบ้านและรายการคนทั้งหมดที่อยู่ในบ้าน

2) ทะเบียนคนเกิด คือทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

3) ทะเบียนคนตาย คือทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

4) ทะเบียนบ้านกลาง คือ ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

บุคคลที่อยู่ในบังคับตามกฎหมายนี้ โดยทั่วไปจะเป็นบุคคลสัญชาติไทยตาม

กฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ส่วนคนที่ไม่มีสัญชาติไทย ได้มีกฎกระทรวง พ.ศ.2535 ออกตามความในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ไว้ว่า คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสำรวจตรวจสอบหรือปรับปรุงการทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัตรประจำตัว หรือการอื่นใดอันเกี่ยวกับคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ กับอีกกรณีหนึ่งคือ คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายทะเบียนราษฎร แต่หากผู้ใดประสงค์จะขอดำเนินการ ก็อาจขอให้นายทะเบียนดำเนินการก็ได้

ส่วนบ้านที่อยู่ในบังคับ ได้แก่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และให้หมายความรวมถึงแพ หรือเรือ ซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำด้วย

5.2.6 โครงสร้างสำนักทะเบียน สำนักทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ประกอบด้วย

1) สำนักทะเบียนกลาง มีผู้อำนวยการทะเบียนกลาง รองผู้อำนวยการทะเบียนกลาง และผู้ช่วยผู้อำนวยการทะเบียนกลาง เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรทั่วราชอาณาจักร

2) สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีนายทะเบียนกรุงเทพมหานครและผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตกรุงเทพมหานคร

3) สำนักทะเบียนจังหวัด มีนายทะเบียนจังหวัดและผู้ช่วยนายทะเบียนจังหวัด เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัด

4) สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น

5) สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตการปกครองท้องถิ่น

6) สำนักทะเบียนสาขาหรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ ในกรณีจำเป็นให้

ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจัดตั้งสำนักทะเบียนสาขาหรือสำนักทะเบียนเฉพาะกิจ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรได้ ดังนี้

(1) สำนักทะเบียนสาขา จัดตั้งในกรณีที่จังหวัดหรือกรุงเทพมหานครพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดตั้งสำนักทะเบียนขึ้นในเขตท้องที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น แต่ขอบเขตความรับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ที่กำหนด ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นให้ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนกลางจัดตั้ง

(2) สำนักทะเบียนเฉพาะกิจ ในกรณีจำเป็น ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจะจัดตั้งสำนักทะเบียนเฉพาะกิจในท้องที่ใดของสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร เฉพาะในกรณีใดกรณีหนึ่งในช่วงเวลาอันสมควร

5.3 ประเภทการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร

ในการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร มีงานบริการหลัก ๆ อยู่ 3 ด้าน ดังนี้

5.3.1 การบริการรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน กฎหมายกำหนดให้บ้านซึ่งหมายถึงโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครอง และให้หมายความรวมถึง แพหรือเรือ ซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่น ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย จะต้องมีเลขประจำบ้าน โดยให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อขอเลขประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ

5.3.2 การบริการรับแจ้งเกี่ยวกับการเกิดการตาย กรณีมีคนเกิดให้บิดามารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน ส่วนกรณีมีคนตายให้เจ้าบ้านหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง

5.3.3 การบริการรับแจ้งเกี่ยวกับการย้ายที่อยู่ กรณีมีการย้ายเข้าหรือย้ายออก ต้องแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายที่อยู่

ตอนที่ 6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดจิต จันทรประทิน (2524) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขต ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยทั่วไปเห็นว่าการให้บริการ

ประชาชนของเขตยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะปัญหาด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงานและด้านประชาชนที่มาติดต่อ รวมทั้งการบริการค่อนข้างล่าช้า นอกจากนั้นยังเป็นเพราะการแบ่งพื้นที่เขตการปกครองไม่สมดุล แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการบริการดีขึ้นกว่าเดิม แต่ต้องมีการปรุงการให้บริการในเรื่องตัวเจ้าหน้าที่ให้มีอัธยาศัยและเป็นกันเอง และด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์

ประกาศิต มหาสิงห์ (2535) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการประชาชน ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการ และเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการประชาชนระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิผลการบริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง มีแนวโน้มไปในทางบวก คือ ความสามารถในการผลิตของทั้งสองอำเภอ มีแนวโน้มในทางบวก แต่ประชาชนยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองค่อนข้างจะใช้เวลามาก ส่วนความสามารถในการปรับตัว ความยืดหยุ่น และความขัดแย้ง มีแนวโน้มไปในทางบวก แต่ประชาชนยังได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบกฎหมายน้อย

2. สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลพบว่า ลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่พบว่าสภาพทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม มีส่วนบั่นทอนขวัญและกำลังใจข้าราชการ และลักษณะของที่ทำการปกครองยังยึดมั่นต่อระเบียบวินัยเคร่งครัดมาก

3. การศึกษาประสิทธิผลระหว่างอำเภอเมืองกับอำเภอบ้านโฮ่ง ไม่แตกต่างกันมากนัก และผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงงานบริการประชาชนไว้ 3 ประการ คือ ควรปรับปรุงลักษณะงานป้องกัน งานส่งเสริมการปกครองให้สอดคล้องกับสภาวะพื้นที่ และกำหนดบทบาทเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนี้ให้ชัดเจน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่างานทั้งสองนี้มีปานกลาง ซึ่งแท้ที่จริงก็ยังปรากฏเหตุการณ์ เช่น ไฟไหม้ ปัญหาสภาพแวดล้อมในเมืองมาก งานทะเบียนและบัตร ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพิ่มการบริการนอกสถานที่ นำวิธีการเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ให้มาก พร้อมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นลง และควรเพิ่มบทบาทองค์กรประชาชนและบทบาทการมีส่วนร่วมของ

นิติยา พงษ์พานิช (2536) ศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบลักษณะการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ทัศนคติต่อการพบปะ เรื่องที่พบปะ และ ความเหมาะสมของสำนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก และไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมืองกับอำเภอฮอด แต่จะมีความแตกต่างกันในระหว่าง 5 หน่วยงานที่ทำการศึกษา คือ ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี

สุชาติ ดิชวงศ์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองอำเภอเมืองนครสวรรค์ และเพื่อศึกษาว่าอาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิมในการติดต่อราชการ และทัศนคติต่ออาชีพรับราชการของประชาชนที่แตกต่างจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางใดกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติในภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ ส่วนอาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิมในการติดต่อราชการของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองแต่ต่างกัน โดยได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ฝ่ายปกครองหรืออำเภอควรเร่งรัดสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกิดความสำนึกในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนเกิดสำนึกถึงหน้าที่ของการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" นอกจากนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนที่ว่าการอำเภอ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. รวมไปถึงการจัดทำกล่องรับความคิดเห็น ทำบอร์ดติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่องานได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการ เพื่อให้งานบริการแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างข้าราชการและประชาชน

เนตรชนก จิรเกียรติ (2537) ได้ศึกษาเรื่องการให้การบริการประชาชน ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการ

ประชาชนของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเรื่องรายได้ การจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ การให้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความคิดริเริ่มและกระตือรือร้นของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน สภาพภายในสถานที่ทำงาน ปริมาณงานเหมาะสม อุปกรณ์เครื่องใช้เพียงพอ และการปฏิบัติงานแทนกันได้ดี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน นอกจากนี้ยังพบว่าความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก และสิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการให้การบริการประชาชนคืออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชนไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ และประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ

อรรถชล ทรัพย์ทวี (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยเลือกศึกษา 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ และปัจจัยทางด้านความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนต่างกัน และไม่ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้การบริการประชาชนระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ ในด้านการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับทัศนคติในการให้บริการประชาชน

กนกพรรณ ธีระดำศรี (2540) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลที่เกิดขึ้น และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนในช่วงก่อนและหลังการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ โดยศึกษาจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนของเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจในโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากกว่าที่ไม่พอใจ หรือหมายถึงโครงการนี้ประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้องของเอกสาร ความสวยงามของเอกสาร ขั้นตอนการติดต่องาน และความสะอาดของสถานที่ฝ่ายทะเบียน ส่วนปัจจัยเรื่องคุณสมบัติของประชาชนที่มาใช้บริการ ปัจจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อและมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อค่าความพึงพอใจในโครงการ นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ามีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนระหว่างช่วงก่อนและหลังการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิจติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีเขตจตุจักร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขต และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานเขตจตุจักรควรปรับปรุงแก้ไขการบริการที่ประชาชนมีความต้องการในระดับสูง พัฒนาระบบการให้บริการ โดยการนำวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติ และมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนอาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงาน และการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่ความแตกต่างกันในความพอในของผู้รับบริการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่ว่ามีความเหมาะสมต่อการให้บริการและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งได้เสนอข้อคิดเห็นเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย

กนกพร สารพุทธิ (2544) ศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดินแดง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดินแดง ต่อการรับรู้และความพึงพอใจต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านสถานที่ ด้านระบบสารสนเทศ และด้าน

ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการด้วยระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนมีการรับรู้และพึงพอใจต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านสถานที่มากกว่าด้านระบบสารสนเทศ และด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ คือ ผลการปฏิบัติงานในรอบปี การสนับสนุนทางสังคม และการทำงานเป็นทีม ทำให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร เกิดความร่วมมือในการเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน นอกจากนั้นยังพบว่า มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้ของลักษณะภูมิหลังทางสังคมด้านการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านระบบสารสนเทศและด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะงานให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน ระดับประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานการให้บริการของฝ่ายทะเบียน แบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป ส่วนความมีประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้การบริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น ยังพบว่าคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน จะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กาญจนา เคนทวาย (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลการศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อศึกษาขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมแล้วประสิทธิภาพการให้การบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านความสามารถในการจัดการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังกล่าว มี 4 ประการ ตามลำดับได้แก่ ขวัญของ

ข้าราชการในการปฏิบัติงาน อายุราชการ ระดับการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ ส่วนขวัญของข้าราชการในการการปฏิบัติงานทะเบียนที่สำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับปานกลาง

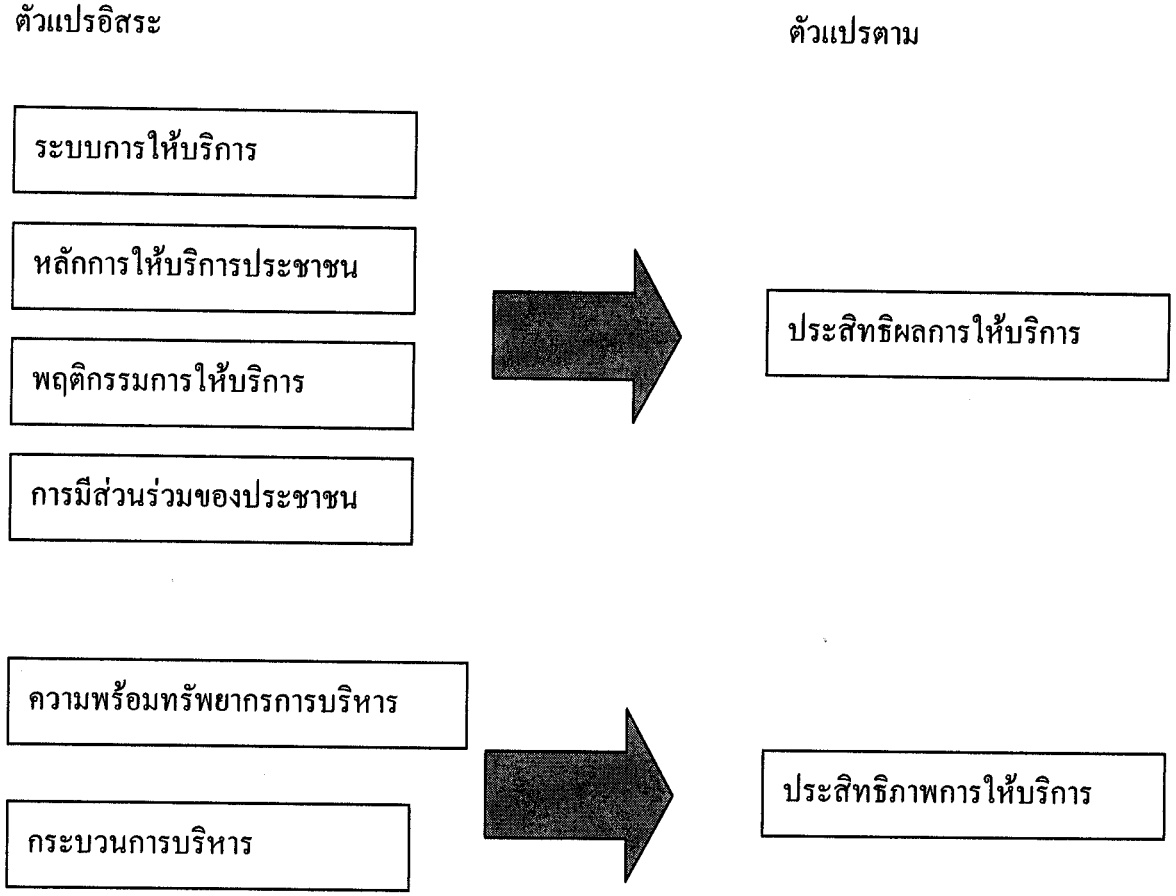
รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของกรมการปกครองในระดับอำเภอ และศึกษาถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน และเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้การบริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน 2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ 3) ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ เช่นในวันเสาร์ ต้องการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่องานต่าง ๆ แก่ประชาชน 4) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่าข้าราชการเป็นบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ 5) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกว่าข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน และ 6) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่สถานที่ในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่คับแคบ ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ชาตรี ปันดิ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ ปัญหาและ

อุปสรรคในการให้บริการประชาชน และสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมส่วนใหญ่น่าพอใจ และส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคในเรื่อง การขาดความรู้เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับหนึ่งในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือการพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และรองลงมาคือระบบการให้บริการที่ดี เป็นธรรมต่อทุกคน และเป็นระบบคิว ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากในการพิจารณาความดีความชอบงานทะเบียนและบัตรมักไม่ได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชามากนัก จึงประเมินผลการปฏิบัติงานให้ในระดับต่ำ ส่งผลให้ไม่มีความเจริญก้าวหน้า นอกจากนี้ งานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยงและไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร

อุดมพร สุดนธฉายา (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้การบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่ที่ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิผลการให้บริการพบว่า เพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้การบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้การบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกแตกต่างกัน

หลังจากได้สำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษาได้นำตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากกรอบแนวความคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้ดังนี้

1. ตัวแปรระบบการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (inputs) กิจกรรมหรือกระบวนการ (process) ผลผลิต (outputs) และความคิดเห็นหรือผลกระทบต่อการบริการ (opinion) ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเรื่องระบบการให้บริการของลูซี่ กิลเบอร์ต และเบอร์คเฮด (Lucy Gilbert and Burkhead) และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ ที่มองการให้บริการว่าเป็นระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ 1) สถานที่และผู้ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการหรือกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

2. ตัวแปรหลักการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความสามารถของผู้ให้บริการ มีความตรงเวลา มีความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้าของการบริการ ความเชื่อถือได้ และ

การเข้าถึงการบริการ ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการของมิลเลท (John D. Millet) และยังได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเรื่องหลักการบริการที่ดีของซีทอล และ แบร์รี่ (Zeithal and Barry) ที่เห็นว่าการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนองความต้องการ (responsive) ความสามารถในการให้บริการ (competence) การเข้าถึงบริการ (access) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) การสื่อสาร (communication) และความซื่อสัตย์ (credibility) และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร ที่กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี 5 ประการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก นอกจากนั้นยังได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของเรวัติ แสงสุริยงค์ ที่ได้เสนอตัวแบบเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานการบริการ ว่าประกอบด้วย ความเสมอภาค (equitable) ความทั่วถึง (everywhere) ความเพียงพอ (ample) ความสะดวก (facilitate) ความต่อเนื่อง (continuous) ความก้าวหน้า (progressive) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความพร้อม (timely) ความถูกต้องตามกฎหมาย (legal) และความสามารถ (competence) อีกด้วย

3. ตัวแปรพฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ความขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (Morality) การรู้ทันโลกหรือการปรับตัวให้ทันกับสังคม (Relevancy) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ความรับผิดชอบต่อผลงานและต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) มีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ (yield) หรือที่เรียกโดยใช้ตัวอักษรแรกเป็นคำย่อว่า "IAMREADY" มาจากแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ซึ่งปรากฏตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 -2550 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 คือยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน

4. ตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน ไดแก่ การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ การมีส่วนร่วมในการประเมินการให้บริการ และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์ ได้รับการสนับสนุนแนวคิดจากจากยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม ด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยังได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเรื่องหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งปรากฏในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

5. ตัวแปรด้านทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการทั่วไป (management) ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของฮาโรลด์ คูนซ์

(Harold Koontz) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การจัดดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ปัจจัยทรัพยากรการบริหารอันได้แก่ คน วัสดุ เงิน และวิธีการบริหารจัดการต่าง ๆ

6. ตัวแปรกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยการ/สั่งการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน/การควบคุมกำกับ (reporting) และการงบประมาณ (budgeting) ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดกระบวนการบริหาร หรือ โพสดอร์บ (POSDCoRB) ของ กูลิค และเออร์วิค (Luther H.Gulick and Lyndall F.Urwick) รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ คูนซ์ และคณะ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การเป็นผู้นำ และการควบคุมกำกับ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

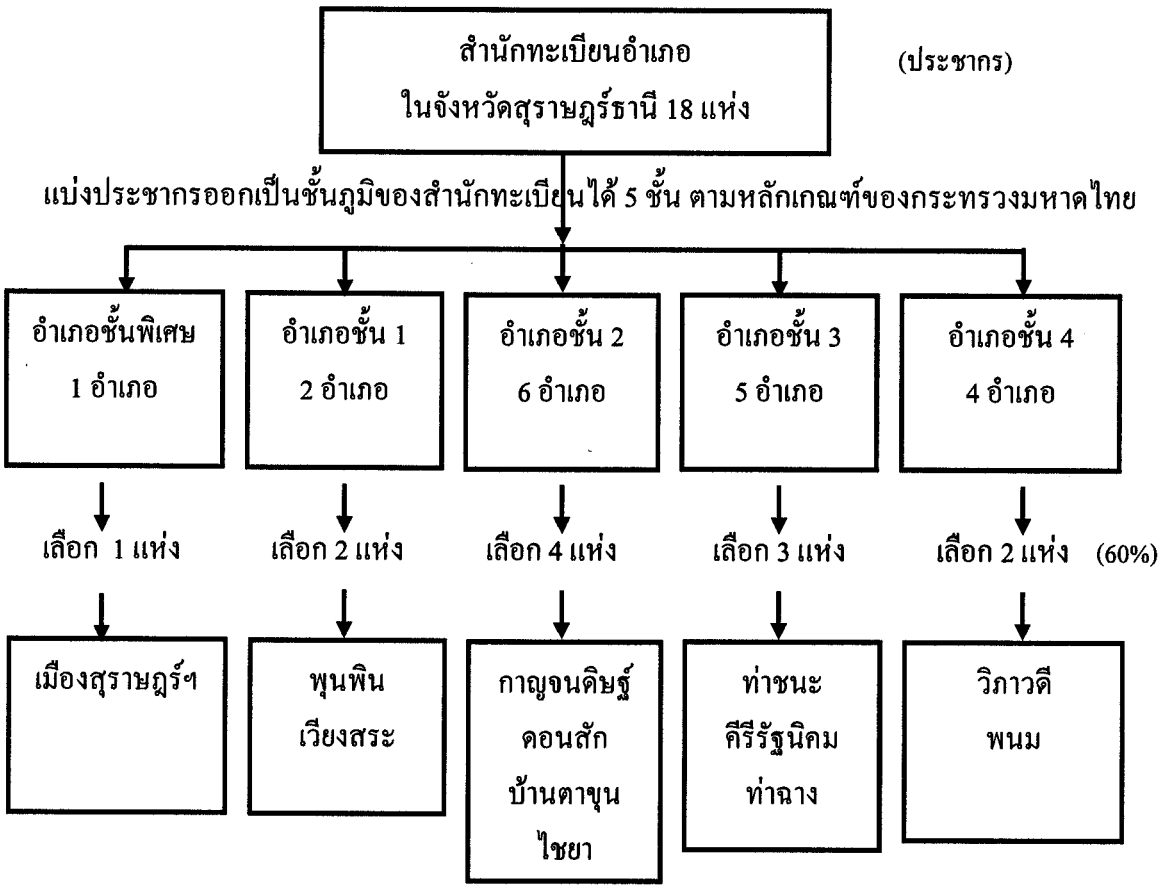
ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีการกำหนดรูปแบบการวิจัย ประชากรที่ศึกษากลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยศึกษาสภาพที่เป็นจริงของการให้การบริการประชาชน และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มตัวอย่างมาจากประชากรจำนวนมาก นอกจากนี้ยังเป็นการวิจัยเชิงประเมิน (evaluative research) อีกด้วย กล่าวคือมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60 ของสำนักทะเบียนทั้งหมด ได้จำนวน 12 แห่ง ตามสัดส่วนของชั้นอำเภอที่จัดแบ่งโดยกระทรวงมหาดไทย ซึ่งข้อมูลการจัดแบ่งชั้นอำเภอของกระทรวงมหาดไทย ปรากฏว่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีอำเภอชั้นพิเศษ 1 แห่ง อำเภอชั้นหนึ่ง 3 แห่ง อำเภอชั้นสอง 6 แห่ง อำเภอชั้นสาม 5 แห่ง และอำเภอชั้นสี่ 4 แห่ง รวมทั้งสิ้น 19 แห่ง (กรมการปกครอง 2547: 231-232) อย่างไรก็ตาม อำเภอเกาะสมุยเป็นอำเภอที่มีเขตเทศบาลครอบคลุมทั้งอำเภอ ดังนั้น การบริการด้านการทะเบียนราษฎรจึงจัดโดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะสมุยทั้งหมด และไม่มีสำนักทะเบียนอำเภอ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงไม่นับรวมเป็นประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ด้วย ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอเป็นภาพประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 3.1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสำนักทะเบียนแบบชั้นภูมิ

เมื่อได้ประชากร ได้แก่สำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้ว ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ และ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ โดยในส่วนของประชาชนที่รับบริการ ผู้ศึกษาใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนของทุกสำนักทะเบียน จำนวน 623,867 คน ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

ขนาดประชากร	ระดับความคลาดเคลื่อน					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
↓						
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
∞	10,000	2,500	1,111	625	**400**	100

ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในส่วนประชาชนที่มารับบริการ ให้มีจำนวนตัวอย่างผันแปรไปตามสถิติจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของแต่ละสำนักทะเบียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ศึกษากำหนดศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งหมดในสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่ง ซึ่งมีจำนวนแห่งละประมาณ 2 คน โดยขอนำเสนอเป็นภาพประกอบในส่วนประชาชนที่รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ผันแปรตามสถิติผู้ใช้บริการ

สำนักทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียน							รวม	จำนวนตัวอย่าง
	แจ้งเกิด	แจ้งตาย	ย้ายเข้า	ย้ายออก	สร้างบ้าน	เพิ่มชื่อ	แก้ไขชื่อ		
อ.เมืองฯ	0	98	1,153	1,542	161	3	392	3,349	34
อ.กาญจนดิษฐ์	366	234	1,980	1,926	354	4	1,204	6,068	62
อ.ดอนสัก	0	66	696	571	92	0	323	1,748	18
อ.ไชยา	0	103	1,146	851	256	0	515	2,871	29
อ.ท่าชนะ	117	121	1,458	1,220	388	0	738	4,042	41
อ.คีรีรัฐนิคม	101	108	1,264	1,087	238	0	404	3,202	33
อ.บ้านตาขุน	0	17	722	684	87	0	37	1,547	16
อ.พนม	0	55	1,125	953	265	0	451	2,849	29
อ.ท่าฉาง	1	77	874	675	138	0	333	2,098	21
อ.เวียงสระ	1	67	1,907	723	140	0	281	3,119	32
อ.พุนพิน	132	189	2,773	2,407	467	0	1,200	7,168	73
กิ่ง อ.วิภาวดี	46	16	565	403	125	0	178	1,333	14
รวม	764	1,151	15,663	13,042	2,711	7	6,056	39,394	400

ที่มา คำนวณโดยใช้ข้อมูลระหว่าง มกราคม – มิถุนายน 2549 จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 8 จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การเก็บรวมรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ

3.1 ศึกษาจากเอกสารและรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา โดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ คือเอกสาร วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยเก็บข้อมูลภาคสนามตามแบบสอบถามที่ได้กำหนดขึ้น ด้วยการสอบถามกลุ่มประชากรเป้าหมายเพื่อค้นคว้าข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาการให้การบริการประชาชน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สอบถามวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ชุด ชุดแรกสำหรับประชาชนผู้รับบริการ และ ชุดที่สองสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประวัติการรับ*บริการ*

2) ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท โดยมี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

3) ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

4) ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (open ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

3.2.2 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับขั้นของข้าราชการ

2) ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบมาตราวัดเจตคติของลิเคอร์ท โดยมี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

3) ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร

4) ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (open ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งสองชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ชุดที่ 1 นำไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเดียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน ส่วนชุดที่ 2 ได้นำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกาะพะงัน อำเภอบ้านนาสาร อำเภอบ้านนาเดิม อำเภอพระแสง อำเภอ ชัยบุรี และอำเภอเดียนซา ซึ่งไม่ได้เป็นสำนักทะเบียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้สูตรดังนี้ (วรรณ์ดี แสงประทีปทอง 2548: 143)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \quad 1- \frac{\sum_i^2}{\sum s_x^2}$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการหาความเที่ยงของแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9439 ส่วนชุดที่ 2 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .9425

ส่วนวิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกจ่ายแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุดก่อนจะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามรายละเอียด ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จะมีการวิเคราะห์ใน 2 ส่วน คือ (1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

4.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา จะใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประวัติการขอรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนั้นยังใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นซึ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.39 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐาน โดยในสมมติฐานกำหนดไว้ว่า "ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอมากกว่า 70 %" ใช้การวิเคราะห์ t-test

2) การทดสอบสมมติฐาน โดยในสมมติฐานกำหนดไว้ว่า "ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ" และ "ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ" ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งจะสามารถบอกความสัมพันธ์ได้ว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหา ทั้งแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยจะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสาร รวมทั้ง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่จะทำให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ แบ่งการนำเสนอเป็น 4 ตอนที่สำคัญ ได้แก่ ตอนแรก เป็นสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ทั้งกลุ่มที่เป็นประชาชนผู้รับบริการและกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ตอนที่สอง เป็นค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ตอนที่สาม เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน และส่วนสุดท้ายเป็นข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือการเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.1 สถานภาพของประชาชนผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการที่จะนำเสนอแบ่งออกได้เป็นเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประวัติการขอรับบริการ โดยเฉลี่ยต่อปี

1.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 219 คน (ร้อยละ 54.8) เป็นเพศหญิง 181 คน (ร้อยละ 45.3) โดยจำนวนของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 9.5 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	219	54.8
หญิง	181	45.3
รวม	400	100

1.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า อายุของประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5) ช่วง 41 – 50 ปี มีจำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.8) และช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.5) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	37	9.3
21-30 ปี	106	26.5
31-40 ปี	102	25.5
41-50 ปี	103	25.8
51-60 ปี	48	12.0
มากกว่า 60 ปี	4	1.0
รวม	400	100

1.1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสที่สมรสแล้วมีจำนวน 273 ราย (ร้อยละ 68.3) โสดจำนวน 108 ราย (ร้อยละ 27) เป็นหม้ายและหย่าร้าง 19 ราย (ร้อยละ 4.8) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	27.0
สมรส	273	68.3
หม้าย/หย่าร้าง	19	4.8
รวม	400	100

1.1.4 อาชีพ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร ซึ่งมีจำนวน 185 ราย (ร้อยละ 46.3) รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง จำนวน 87 ราย (ร้อยละ 21.8) ค้าขาย 49 ราย (ร้อยละ 12.3) นอกจากนั้นมีอาชีพรับราชการ 39 ราย (ร้อยละ 9.8) และอาชีพอื่น ๆ เช่นนักเรียนนักศึกษา แม่บ้าน จำนวน 40 ราย (ร้อยละ 10.0) ดัง ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	185	46.3
รับจ้าง	87	21.8
ค้าขาย	49	12.3
รับราชการ	39	9.8
อื่น ๆ	40	10.0
รวม	400	100

1.1.5 รายได้

จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คือมีจำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.5) รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.3) ส่วนผู้มีรายได้ระหว่าง 10,001- 15,000 บาท และ ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 54 คน (ร้อยละ 13.5) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	89	22.3
5,001-10,000 บาท	170	42.5
10,001-15,000 บาท	54	13.5
15,001-20,000 บาท	54	13.5

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่า 20,000 บาท	33	8.3
รวม	400	100

1.1.6 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คือ 145 คน (ร้อยละ 36.3) ถัดมาเป็นมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีจำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.8) ระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.5) และมีผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับประถมศึกษา จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	11	2.8
ประถมศึกษา	145	36.3
มัธยมศึกษา/ปวช.	131	32.8
อนุปริญญา/ปวส.	43	10.8
ปริญญาตรี	62	15.5
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
รวม	400	100

1.1.7 จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปีในการขอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนมากเคยรับบริการจากสำนักทะเบียนเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี คือมีจำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) เคยรับบริการเฉลี่ยปีละ 2 ครั้ง จำนวน 118 คน (ร้อยละ 29.5) เคยรับบริการเฉลี่ยปีละ 3 ครั้ง จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.0) ดัง ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามประวัติการรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งเฉลี่ยต่อปีในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	138	34.5
2 ครั้ง	118	29.5
3 ครั้ง	60	15.0
4 ครั้ง	21	5.3
5 ครั้ง	24	6.0
6 ครั้งขึ้นไป	39	9.8
รวม	400	100

1.2 สถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สถานภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะนำเสนอแบ่งออกได้เป็นเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

1.2.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 48 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง 35 คน (ร้อยละ 72.9) และ เพศชาย 13 คน (ร้อยละ 27.1) โดยจำนวนของเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	13	27.1
หญิง	35	72.9
รวม	48	100

1.2.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า อายุของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี คือมีจำนวน 17 คน (ร้อยละ 35.4) ส่วนผู้มีอายุระหว่าง

21 - 30 ปี และ ช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 14 คน (ร้อยละ 29.2) ส่วนผู้มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวนเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	14	29.2
31-40 ปี	14	29.2
41-50 ปี	17	35.4
51-60 ปี	3	6.3
รวม	48	100

1.2.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 48 คน มีสถานภาพสมรสที่สมรสแล้ว จำนวน 28 ราย (ร้อยละ 58.3) โสดจำนวน 16 ราย (ร้อยละ 33.3) เป็นหม้ายและหย่าร้าง 4 ราย (ร้อยละ 4) ดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	16	33.3
สมรส	28	58.3
หม้าย/หย่าร้าง	4	8.3
รวม	48	100

1.2.4 ศาสนา

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 48 คน นับถือศาสนาพุทธมากที่สุด คือ 47 คน (ร้อยละ 97.9) นับถือศาสนาอิสลามเพียง 1 คน (ร้อยละ 2.1) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามศาสนา

ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ
พุทธ	47	97.9
อิสลาม	1	2.1
รวม	48	100

1.2.5 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คือมีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 66.7) รองลงมา คือ ปวส./อนุปริญญา และ ม.6 /มศ.5/ปวช. มีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน (ร้อยละ 12.5) ส่วนผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.1) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม.3/ม.ศ.3	3	6.3
ม.6/ม.ศ.5/ปวช.	6	12.5
ปวส./อนุปริญญา	6	12.5
ปริญญาตรี	32	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.1
รวม	48	100

1.2.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 48 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรมาเป็นเวลาไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 27 คน (ร้อยละ 56.3) รองลงไปปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรมาเป็นเวลา 11 – 15 ปี มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 20.8) และ 6 -10 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 10.4) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

ระยะเวลาปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	27	56.3
6 – 10 ปี	5	10.4
11 – 15 ปี	10	20.8
มากกว่า 15 ปี	6	12.5
รวม	48	100

1.2.7 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 48 คน ส่วนมากมีตำแหน่งเป็นลูกจ้าง จำนวน 17 คน (ร้อยละ 35.4) ถัดมาเป็นข้าราชการระดับ 5 – 6 คือ 15 คน (ร้อยละ 31.3) ข้าราชการระดับ 3 – 4 จำนวน 7 คน (ร้อยละ 14.6) ข้าราชการระดับ 7 – 8 จำนวน 6 คน (ร้อยละ 12.5) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้าง	17	35.4
ข้าราชการระดับ 1-2	3	6.3
ข้าราชการระดับ 3-4	7	14.6
ข้าราชการระดับ 5-6	15	31.3
ข้าราชการระดับ 7-8	6	12.5
รวม	48	100

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ในการนำเสนอเรื่องค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ จะแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ 1) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ และ 2) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนี้

2.1 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

2.1.1 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน

เมื่อวัดถึงประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน โดยวัดจากประชาชนผู้รับบริการพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิผลการให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิผลด้านความก้าวหน้าในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 4.05 ประสิทธิผลด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.97 ด้านความเสมอภาคในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.94 ด้านความต่อเนื่องในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.94 ด้านความตรงเวลาในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.86 และด้านความเพียงพอในการบริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.86 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านที่	ประสิทธิผลในการให้บริการ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	ระดับประสิทธิผล
1	ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.97	.59	มาก
2	ด้านความเสมอภาคในการบริการ	3.94	.61	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านที่	ประสิทธิผลในการให้บริการ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	ระดับประสิทธิผล
3	ด้านความตรงเวลาในการบริการ	3.86	.74	มาก
4	ด้านความเพียงพอในการบริการ	3.86	.63	มาก
5	ด้านความต่อเนื่องในการบริการ	3.94	.70	มาก
6	ด้านความก้าวหน้าในการบริการ	4.05	.58	มาก
	รวม	3.93	.50	มาก

2.1.2 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านระบบการให้บริการพบว่าประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการให้บริการที่ถูกต้องมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.94 การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.81 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.78 การมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.75 การมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.67 และการมีกล่องรับความคิดเห็นมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.59 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ	3.67	.790	มาก
2	การมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ	3.75	.772	มาก
3	การกำหนดขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.78	.728	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
4	การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอ	3.81	.705	มาก
5	การให้บริการที่ถูกต้อง	3.94	.687	มาก
6	การมีกล่องรับความคิดเห็น	3.59	.845	มาก
	รวม	3.75	.564	มาก

2) ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.16 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.11 การแจ้งระยะเวลาชัดเจนแน่นอนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.10 การมีระเบียบแบบแผนการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.10 การใช้ระบบบัตรคิวมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.03 การมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.02 จำนวนวัสดุอุปกรณ์เพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.01 การใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับ มาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.00 ความกระตือรือร้นในการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.00 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.98 การจัดสถานที่เหมาะสมเพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.97 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

ประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.91 และ การเข้าถึงบริการได้สะดวกขั้นตอนไม่มาก มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.88 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ

ข้อที่	ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ	4.02	.619	มาก
2	การใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงาน	4.00	.717	มาก
3	ความกระตือรือร้นในการบริการ	4.00	.706	มาก
4	การใช้ระบบบัตรคิว	4.03	.705	มาก
5	การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	3.91	.661	มาก
6	การแจ้งระยะเวลาชัดเจนแน่นอน	4.10	1.555	มาก
7	การจัดสถานที่เหมาะสมเพียงพอ	3.97	.714	มาก
8	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ	3.98	.746	มาก
9	จำนวนวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ	4.01	.713	มาก
10	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.11	.710	มาก
11	การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.16	.712	มาก
12	การมีระเบียบแบบแผนการให้บริการ	4.10	.683	มาก
13	การเข้าถึงบริการได้สะดวกขั้นตอนไม่มาก	3.88	.814	มาก
	รวม	4.02	.494	มาก

3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการในภาพรวม มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.96

ความรับผิดชอบต่อการบริการประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.96 การปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาและซื่อสัตย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.93 ความตั้งใจในการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.93 ความเสมอภาคและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.90 การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.89 การคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัดมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.82 และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.79 ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (N = 400)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาซื่อสัตย์	3.93	.757	มาก
2	ความตั้งใจในการให้บริการ	3.93	.721	มาก
3	ความเสมอภาคและเป็นธรรม	3.90	.734	มาก
4	ความสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้	3.96	.771	มาก
5	การคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด	3.82	.744	มาก
6	ความรับผิดชอบต่อการบริการประชาชน	3.96	.745	มาก
7	การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3.79	.754	มาก
8	การให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	3.89	.745	มาก
	รวม	3.90	.591	มาก

4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมพบว่าประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.60 และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะปรับปรุงการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.80 การมีช่องทางแสดงความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.63 และการมีส่วนร่วมประเมินการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.39 ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

ข้อที่	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (N = 400)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะปรับปรุง	3.80	.821	มาก
2	การมีส่วนร่วมประเมินการให้บริการ	3.39	1.01	ปานกลาง
3	การมีช่องทางแสดงความคิดเห็น	3.63	.892	มาก
	รวม	3.60	.780	มาก

2.2 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.2.1 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

เมื่อวัดถึงประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยวัดจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพการให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย X = 4.23 ด้านความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 4.00 ส่วน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย X = 3.78 และด้านความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย X = 2.88 ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ (N = 48)	$\overline{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1	ความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและอุปกรณ์	4.00	.59	มาก
2	ความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่	2.88	1.08	ปานกลาง
3	ความถูกต้องในการให้บริการ	4.23	.69	มากที่สุด
4	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.78	.60	มาก
	รวม	3.72	.42	มาก

2.2.2 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.23 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการที่หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.42 การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.40 การที่หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.35 การแต่งตั้งบุคลากรให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.33 การที่หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.23 การมีบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.17 การที่หน่วยงานมีการนำความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานสมัยใหม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.13 การใช้งบประมาณของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.08 และการที่หน่วยงาน

มีสถานที่ที่เพียงพอและเหมาะสมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.96 ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

ข้อที่	ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (N = 48)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การมีบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงาน	4.17	1.078	มาก
2	การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	4.40	.765	มากที่สุด
3	การแต่งตั้งบุคลากรให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด	4.33	.630	มากที่สุด
4	การใช้งบประมาณของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	.846	มาก
5	การที่หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ	4.23	.751	มากที่สุด
6	การที่หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	4.42	.710	มากที่สุด
7	การที่หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการใช้งาน	4.35	.758	มากที่สุด
8	การที่หน่วยงานมีสถานที่ที่เพียงพอและเหมาะสม	3.96	.849	มาก
9	การที่หน่วยงานมีการนำความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานสมัยใหม่	4.13	.640	มาก
	รวม	4.23	.534	มากที่สุด

2) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้าน

กระบวนการบริหารจัดการในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.38 การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.25 การได้รับงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.31 การจัดทำแผนปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.15 การมีการประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.15 การพิจารณาความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.06 การติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.04 และ การแบ่งส่วนงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.02 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

ข้อที่	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ(N = 48)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1	การจัดทำแผนปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน	4.15	.461	มาก
2	การแบ่งส่วนงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.02	.758	มาก
3	การที่เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.25	.758	มากที่สุด
4	การพิจารณาความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	4.06	.998	มาก
5	การที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจน	4.38	.606	มากที่สุด
6	มีการประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน	4.15	.714	มาก

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ(N = 48)	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
7	การติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.04	.683	มาก
8	การได้รับงบประมาณในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	.624	มากที่สุด
	รวม	4.17	.495	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ (2) การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับระบบการให้บริการ ปัจจัยเกี่ยวกับหลักการบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารและปัจจัยด้านกระบวนการบริหารกับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามลำดับดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1.1 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการให้บริการ เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมติฐานการวิจัยว่า "ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70" ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 70 ($\mu > 70$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

	N	$\bar{X}$	S.D.	Std. Error Mean	T	Sig.(2-tailed)
ประสิทธิผล	400	3.93	.4983	.0249	17.426	.000

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเท่ากับ 3.93 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .4983 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .0249 และเมื่อนำมาทดสอบ t-test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีมากกว่า ร้อยละ 70 หรือไม่ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ 17.426 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีมากกว่าร้อยละ 70

3.1.2 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมติฐานการวิจัยว่า "ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70" ใช้การวิเคราะห์ t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 70 ($\mu > 70$)

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

	N	$\overline{X}$	S.D.	Std. Error Mean	T	Sig.(2-tailed)
ประสิทธิภาพ	48	3.72	.4238	.0612	3.619	.001

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผลได้ดังนี้ จากผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีค่าเท่ากับ 3.72 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .4238 มีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .0612 และเมื่อนำมาทดสอบ t-test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีมากกว่า ร้อยละ 70 หรือไม่ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ 3.619 มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .0005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นหมายถึงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีมากกว่าร้อยละ 70

3.2 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.2.1 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิผลการให้บริการ เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมติฐานการวิจัยว่า"ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ" สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุด มาใช้ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ (N = 400)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)		
	1	2	3
พฤติกรรมการให้บริการ	.752	.480	.401
ระบบการบริการ		.363	.336
หลักการบริการ			.166
Constant	1.463	1.153	.829
R	.752	.790	.801
R^2	.566	.624	.641
R^2 Change	.566	.058	.017
Std. Error of the Estimate	.32876	.30650	.29972
F	518.642	328.795	235.617
Sig. (P)	.000	.000	.000

*P< .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า พฤติกรรมการให้บริการ เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ได้ร้อยละ 56.6 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 = .566, P = .000) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวที่สอง ได้แก่ ระบบการบริการมีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.8 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .058, P = .000) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวสุดท้าย ได้แก่ หลักการบริการ มีความสามารถอธิบายเพิ่มได้เพียง ร้อยละ 1.7 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .017, P = .000) และเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 3 ตัว เข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้ร้อยละ 64.1 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 = .641, P = .000)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพล

และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1) พฤติกรรมการให้บริการ (Beta = .401, P< .05) (2) ระบบการบริการ (Beta = .336, P< .05) และ (3) หลักการบริการ (Beta = .166, P< .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว คือ พฤติกรรมการให้บริการ ระบบการบริการ และ หลักการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ยิ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอมีพฤติกรรมการให้บริการสอดคล้องกับค่านิยมที่พึงประสงค์ สำนักทะเบียนอำเภอมีระบบการให้บริการที่ดี และมีการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะมากเพียงใด ก็จะช่วยทำให้ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

3.2.2 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมติฐานการวิจัยว่า "ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ" สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุด มาใช้ แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ (N = 48)

ตัวแปรอิสระ	**ลำดับที่ของสมการถดถอย (model)**
	1
ทรัพยากรการบริหาร	.412
Constant	2.339
R	.412
R^2	.170
R^2 Change	.152
Std. Error of the Estimate	.39034
F	9.404
Sig. (P)	.004

*P< .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ทรัพยากรการบริหารเป็นตัวแปรเดียวที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้ร้อยละ 17 มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 = .170, P = .004)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ ทรัพยากรการบริหาร (Beta = .412, P< .05) โดยพบว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวคือทรัพยากรการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ยิ่งมีทรัพยากรการบริหารมากเพียงใดก็จะช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในตอนที่ผ่านมาพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม จากการที่ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดคำถามปลายเปิดไว้ในแบบสอบถามทั้งสองชุด ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ตอบเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอสรุปวิเคราะห์ และนำเสนอ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนแรกเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ตอนหลังเป็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากประชาชนผู้รับบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ปัญหา

1) ปัญหาด้านระบบการให้บริการ

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียน กล่าวคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับการบริการประชาชนตามแนวทางการให้บริการประชาชนในปัจจุบันที่เน้นประสิทธิผล ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ บางส่วนขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ให้บริการเนื่องจากเป็นลูกจ้างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยมาก นอกจากนั้นยังขาดความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการประชาชนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการอีกด้วย

(2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักทะเบียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์มีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย และติดขัดจนใช้การไม่ได้บ่อยครั้ง โดยที่เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนเองไม่สามารถแก้ไขได้ต้องรอเจ้าหน้าที่จากศูนย์ประมวลผลการทะเบียนจังหวัดมาแก้ไขให้ ทำให้เสียเวลาในการให้บริการ

(3) ด้านความถูกต้อง ในปัจจุบันถึงแม้ว่าจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริการ แต่บางส่วนก็ยังมีความผิดพลาดของงานบริการ อันเนื่องมากจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการตรวจสอบให้ชัดเจน

(4) ด้านการรับฟังความคิดเห็นน้อย ในระยะที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าจะมีการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้มีการนำผลการรับฟังความเห็นไปปรับปรุงพัฒนาการบริการมากนัก

2) ปัญหาด้านหลักการให้บริการ

(1) ด้านความเสมอภาค เห็นว่าถึงแม้ว่าในปัจจุบันกรมการปกครองได้จัดระบบบัตรคิวแบบอัตโนมัติ โดยเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน แต่ก็มีบางอำเภอที่ยังไม่ได้ใช้งาน ทำให้มีการให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(2) ด้านความตรงเวลา บางครั้งต้องรอรับการบริการนานมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากเช่น วันจันทร์

(3) ด้านความเพียงพอ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้แก่ ช่องทองการให้บริการมีน้อยเกินไป ซึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ อุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ยังไม่เพียงพอและเป็นปัญหา เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่ได้ทำความสะอาดอย่างต่อเนื่อง

(4) ด้านการเข้าถึงบริการ มีระเบียบขั้นตอนมาก ซึ่งกำหนดโดยส่วนกลาง ทำให้การให้บริการในบางครั้งไม่สามารถสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้รู้เรื่องระเบียบปฏิบัติหรือเอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการ

3) ปัญหาด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) ด้านจริยธรรมและคุณธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนมีการเก็บค่าธรรมเนียมโดยไม่ออกใบเสร็จรับเงิน หรือเก็บเงินมากกว่าความเป็นจริง ทำให้ผู้รับบริการต้องจ่ายเงินมากกว่าที่ควรจ่าย

(2) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะให้บริการโดยลักษณะเช้าชามเย็นชาม ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

(3) ด้านความรับผิดชอบ ในบางครั้งมีการเกี่ยงงานกันโดยอาจไม่ได้มีการมอบหมายงานให้มีความชัดเจน

4) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วม

(1) ด้านการรับฟังความเห็นมาประกอบการปรับปรุงการให้บริการ ถึงแม้จะมีตู้รับฟังความคิดเห็น แต่ก็ไม่ได้รับการตอบสนองในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

(2) ด้านการประเมินการให้บริการจากผู้รับบริการ ในระยะที่ผ่านมา ไม่ได้มีการประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

4.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาด้านระบบการให้บริการ

(1) เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักทะเบียนขนาดใหญ่ที่มีประชาชนผู้รับบริการจำนวนมาก โดยอาจถ่ายเทจากสำนักทะเบียนที่มีผู้รับบริการจำนวนน้อย และจะต้องมีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการและด้านหลักการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) วัสดุอุปกรณ์ของสำนักทะเบียน เห็นว่าจะต้องมีการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้มีความทันสมัย และอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนเองให้สามารถแก้ไขความขัดข้องของอุปกรณ์และระบบการให้บริการ

(3) ความถูกต้องของงานบริการ ควรจะต้องมีการจัดระบบการสอบทานงานที่ให้บริการ เช่นมีการตรวจสอบหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านก่อนส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อีกระดับหนึ่งเป็นต้น

(4) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบด้วย นอกจากนี้ ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนให้มากขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร จดหมาย และทางเว็บไซท์ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นต้น

2) แนวทางพัฒนาด้านหลักการให้บริการ

(1) ด้านความเสมอภาค ควรจัดให้มีและใช้ระบบบัตรคิว ให้มีความทันสมัยทัดเทียมกับภาคเอกชน เช่นธนาคารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ส่วนสำนักทะเบียนที่มีการติดตั้งระบบบัตรคิวแล้วก็ควรเปิดใช้งาน

(2) ด้านความตรงเวลา ควรมีการวางระบบให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอกับปริมาณประชาชนที่ขอรับบริการในแต่ละวัน

(3) ด้านความเพียงพอ ควรเพิ่มช่องทองการให้บริการให้มากขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และสถานที่รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ก็ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย

(4) ด้านการเข้าถึงบริการ ควรนำเสนอส่วนกลางเพื่อให้มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่ล้าสมัย และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบในการขอรับบริการให้ประชาชนทราบ

3) แนวทางพัฒนาด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดคุณธรรม ควรมีการติดป้ายประกาศรายละเอียดการรับบริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เช่น จำนวนเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ เอกสารหลักฐานประกอบการขอรับบริการ คุณสมบัติของผู้รับบริการในแต่ละเรื่องเป็นต้น เพื่อลดโอกาสในการปฏิบัติมิชอบของเจ้าหน้าที่

(2) เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรอบรมสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

(3) ขาดความรับผิดชอบ ควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจน

4) แนวทางพัฒนาด้านการมีส่วนร่วม

(1) นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางรับความคิดเห็นของประชาชนให้หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ให้ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น ปีละสองครั้ง หรือเดือนละครั้ง เป็นต้น

4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

4.2.1 ปัญหา

1) ปัญหาทรัพยากรการบริหาร

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปัญหาด้านการขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร และการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนเริ่มเข้าทำงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนได้ไม่นาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งลูกจ้าง รวมทั้งขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนราษฎรผู้บังคับบัญชามักมองข้ามและไม่เห็นความสำคัญ

(2) ด้านงบประมาณ งบประมาณของสำนักทะเบียน ได้รับการจัดสรรผ่านที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งบางแห่ง ไม่ได้รับการจัดสรรให้ฝ่ายทะเบียนเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเห็นว่างานด้านอื่นมีความสำคัญกว่า

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล้าสมัยใช้งานมาเป็นระยะเวลา 10 ปี และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความเร็วต่ำมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

(4) ด้านการบริหารจัดการ พบว่าระเบียบการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอล้าสมัยและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน เช่น การใช้เอกสารหลักฐานประกอบ ทั้ง ๆ ที่มีเอกสารหรือข้อมูลดังกล่าวในระบบฐานข้อมูลอยู่แล้วเป็นต้น

2) ปัญหาด้านกระบวนการบริหาร

(1) ด้านการวางแผน สำนักทะเบียนอำเภอไม่ได้มีการจัดทำแผนการให้บริการประชาชน ทำให้การให้บริการประชาชน และทิศทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอขาดความชัดเจน และไร้ทิศทาง

(2) ด้านการบริหารบุคคล การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ไม่ได้คำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด ทำให้งานบริการไม่มีคุณภาพ รวมทั้งการประเมินความดีความชอบ หากเปรียบกับฝ่ายอื่น ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอ นายอำเภอซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดจะให้ความสำคัญกับฝ่ายทะเบียนน้อยมากทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(3) ขาดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าในปัจจุบัน การประเมินผลการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนราษฎรขาดการประเมินผลทำให้ไม่สามารถพัฒนาให้ตรงตามปัญหาและข้อเท็จจริงได้

4.2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

1) แนวทางพัฒนาด้านทรัพยากรการบริหาร

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร และการใช้อุปกรณ์สมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งลูกจ้าง รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนราษฎร โดยเฉพาะเพื่อไม่ให้ผู้บังคับบัญชาเปรียบเทียบกับด้านอื่น

(2) ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ฝ่ายทะเบียนโดยตรงเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม หากจัดสรรงบประมาณให้แก่ที่ทำการปกครองอำเภอโดยรวม จะไม่สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาการบริการของฝ่ายทะเบียนได้ เนื่องจากนายอำเภอ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านอื่นอีกมาก อาจไม่เห็นความสำคัญในการพัฒนางานบริการด้านการทะเบียน

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ล้าสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมาเป็นระยะเวลา 10 ปี หรือระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความเร็วต่ำมาก เป็นต้น

(4) ด้านการบริหารจัดการ ควรเสนอสำนักทะเบียนกลางให้มีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอให้ทันสมัย เอื้อต่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิผลและเกิดความพึงพอใจ

2) แนวทางพัฒนาด้านกระบวนการบริหาร

(1) ด้านการวางแผน สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดทำแผนการให้บริการประชาชน เพื่อกำหนดการบริการ ทิศทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอให้ชัดเจน

(2) ด้านการบริหารบุคคล ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างระบบการประเมินความดีความชอบใหม่ โดยกำหนดเป็นส่วนเฉพาะสำนักทะเบียน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนราษฎรเป็นการเฉพาะตามวงรอบเวลาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ สมมติฐาน วิธีการดำเนินการวิจัย และ ผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะได้แก่ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้การบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับ มากกว่าร้อยละ 70

1.2.2 ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ด้านหลักการการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

1.2.3 ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่สำนักทะเบียนในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งมีจำนวนผันแปรไปตามสถิติการใช้บริการของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอ รวมจำนวน 400 คน ในสำนักทะเบียน 12 แห่ง กลุ่มที่สองเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอทั้งหมดที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน 12 แห่ง จำนวน 48 คน

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีจำนวน 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการ มีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่าข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านหลักการการให้บริการ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ส่วนชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน มีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่าข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 คำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งสองชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ชุดที่ 1 นำไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ

เคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9439 ส่วนชุดที่ 2 ได้นำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเกาะพะงัน อำเภอบ้านนาสาร อำเภอบ้านนาเดิม อำเภอพระแสง อำเภอชัยบุรี และอำเภอเคียนซา ซึ่งไม่ได้เป็นสำนักทะเบียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .9425

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2550 ถึงวันที่ 1 เมษายน 2550 เป็นเวลา 32 วัน โดยส่งแบบสอบถามทั้งสองแบบ ไปให้สำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ พร้อมขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับโดยโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้แต่ละสำนักทะเบียนช่วยติดตาม ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการตอบกลับคืน จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 และแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 48 ฉบับ

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง จะใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ t -test และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.8 โดยมีกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.5 มีสถานภาพแต่งงาน มากที่สุด ร้อยละ 68.3 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 46.3 มีรายได้มากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 42.5 จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.3 และมีประวัติการขอรับบริการเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปีมากที่สุด ร้อยละ 34.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.9 โดยมีกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.4 มีสถานภาพสมรสแล้ว มาก

ที่สุด ร้อยละ 58.3 นับถือศาสนาพุทธ มากที่สุด ร้อยละ 97.9 มีระดับการศึกษาระดับสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 66.7 มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร ไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 56.3 และดำรงตำแหน่งเป็นลูกจ้างมากที่สุด ร้อยละ 35.4

1.4.2 ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

1) ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านการตอบสนองความต้องการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

(2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

(3) ด้านความตรงเวลาในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(4) ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(5) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

(6) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมประเมินประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

(2) ด้านความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความเพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

(3) ด้านความถูกต้องในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

(4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1.4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านระบบการให้บริการพบว่าประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.75

2) ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.02

3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.90

4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.60

1.4.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย = 4.23

2) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ในปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 4.17

1.4.5 การศึกษาข้อมูลระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน พบว่า ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีมากกว่าร้อยละ 70 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า t > 0 ส่วนระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีมากกว่าร้อยละ 70 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า t > 0 เช่นเดียวกัน ดังนั้น ในส่วนระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในด้านประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ ระบบการบริการ และ หลักการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งมีพฤติกรรมการให้บริการ ระบบการบริการ และ หลักการบริการที่สูงขึ้นจะช่วยทำให้ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น ส่วนด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่า ตัวแปรทรัพยากรการบริหารเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งมีทรัพยากรการบริหารมากเพียงใดก็จะช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น

1.4.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ผู้ศึกษาวิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้การบริการประชาชน ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการยังมีปัญหาทั้งด้านระบบการให้บริการ กล่าวคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย บริการที่ได้รับมีความผิดพลาด และไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ในด้านหลักการให้บริการ กล่าวคือ ยังมีการให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ บริการล่าช้า ช่องทางการบริการมีน้อย และมีระเบียบขั้นตอนมาก ด้านพฤติกรรมการให้บริการได้แกการที่เจ้าหน้าที่เรียกรับเงินและผลประโยชน์ การขาดความกระตือรือร้น และขาดความรับผิดชอบในการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมเห็นว่าไม่ได้มีการนำความคิดเห็นของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงบริการ รวมทั้งขาดระบบการประเมินผลจากประชาชนผู้รับบริการ สำหรับแนวทางแก้ไขประชาชนเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ โดยอาจปรับเกลี่ยเจ้าหน้าที่จากสำนักทะเบียนที่มีผู้ใช้บริการน้อยมาที่สำนักทะเบียนที่มีผู้ใช้บริการมาก นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงด้านความถูกต้องของงานบริการโดยควรมีระบบการตรวจทานที่ชัดเจน ตลอดจนมีการนำข้อเสนอของประชาชนไปปรับปรุงการบริการด้วย 2) ด้านหลักการให้บริการควรปรับปรุงด้านความเสมอภาคโดยใช้ระบบบัตรคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความตรงเวลาของการบริการ ความเพียงพอของสถานที่และอุปกรณ์ เช่นที่นั่งพักคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำที่สะอาด และด้านการเข้าถึงบริการควรปรับปรุงระเบียบขั้นตอนที่ล่าช้าเกินความจำเป็น 3) ด้านพฤติกรรมการให้บริการควรปรับปรุงด้านความมีคุณธรรม ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น 4) ด้านการมีส่วนร่วมควรมีการนำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปใช้ปรับปรุงการบริการ และให้มีการประเมินผลการให้บริการจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่าปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและขาดความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ระเบียบปฏิบัติงานบางเรื่องมีความล้าสมัย ส่วนด้านกระบวนการบริหารเห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอยังขาดการวางแผนการให้บริการ การบริหารงานบุคคลโดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่องานทะเบียนน้อยมาก อีกทั้งขาดการประเมินผลการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ได้เสนอแนวทางแก้ไขดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรการบริหาร ได้เสนอว่าควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอ ควรจัดหางบประมาณในการบริหารงานในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอเป็นการเฉพาะและเพียงพอ ควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบการ

เชื่อมต่อสัญญาณให้มีความทันสมัย และปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่ไม่ทันสมัย 2) ด้านกระบวนการบริหารได้เสนอว่าควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและความถนัดเกี่ยวกับการบริการด้านการทะเบียน และให้มีการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นธรรม รวมทั้งให้มีการจัดองค์กรและแบ่งมอบภารกิจที่ชัดเจน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า t > 0 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจาก ในปัจจุบัน กรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารงานของสำนักทะเบียนอำเภอได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนมาปรับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตั้งแต่ พ.ศ.2548 เป็นต้นมา ดังจะเห็นได้จากการที่ในปีดังกล่าวกรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชน โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน กล่าวคือได้วางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริการประชาชนไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ในการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบงานและเทคโนโลยี ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากร และยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยในยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว ได้มีการกำหนดมาตรการการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “อำเภอยุคใหม่ บริการรวดเร็วทันสมัย ประทับใจ” และมีพันธกิจ 4 ประการ คือ 1) สร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายนอกและภายในที่เป็นเอกลักษณ์ 2) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ 3) ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน และ 4) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมการให้บริการ รวมทั้งจัดให้มีระบบการรับฟังความ

คิดเห็นของประชาชน นอกจากนี้ นับตั้งแต่ได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 สำนักทะเบียนได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานบริการหลายอย่าง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 ได้บัญญัติรองรับคุ้มครองให้มีการปฏิบัติราชการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนไว้ว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 ได้กำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนไว้ในมาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอก็ได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าวด้วย นอกจากนี้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่กรมการปกครองยังได้จัดโครงการอบรมปรับปรับปรุงการให้บริการ โดยมอบให้วิทยาลัยการปกครองดำเนินการ โดยได้เชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์การบริการประชาชนในภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาการให้บริการในสำนักทะเบียนอำเภอที่ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา ได้แก่ การศึกษาของเนตรชนก จิรเกียรติ (2537) ที่ศึกษาการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตจตุจักรพบว่าความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพรรณ ธีระดำศรี (2540) ที่พบว่าหลังจากมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น และ กาญจนา เคนทวาย (2545) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านความสามารถในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ชาตรี ปันดิ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสันทรายพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ อุดมพร สุคนธฉายา (2547) ศึกษาประสิทธิผลของการให้การบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหลักสี่พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่ให้บริการ

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชน คือ ตัวแปรด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ และมีตัวแปรอิสระ จำนวน 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชน คือ ตัวแปรด้านทรัพยากรการบริหาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับตัวแปรด้านกระบวนการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (integrity) ความขยันตั้งใจทำงาน (activeness) ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (morality) การปรับตัวให้ทันโลก (relevancy) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (efficiency) การรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability) การมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (democracy) และการทำงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ (yield) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งบุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดีจะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยทั้ง 8 ประการดังกล่าว เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการระดับปฏิบัติงานโดยตรง โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมา กรมการซึ่งรับผิดชอบในระดับนโยบายของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้จัดอบรมปลูกฝังค่านิยมการให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดอบรมวิทยากรหลักของจังหวัด เพื่อให้วิทยากรหลักได้นำไปถ่ายทอดให้วิทยากรระดับอำเภอต่อไป พร้อมทั้งได้จัดทำเข็มกลัดสัญลักษณ์อำเภอยิ้ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไว้ที่อกเสื้อในขณะปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกถึงบรรยากาศยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น สอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป็นค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการจากการประชุมสัมมนาเรื่องการปรับกระบวนทัศน์การบริการจัดการใหม่กับการพัฒนาระบบราชการ โดยได้มีการระดมความเห็นจากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้แทนส่วนราชการ อันเป็นการสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด เอฟ เอลมอร์ (Richard F. Elmore) ที่เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคล อันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ก (James D. Sorg) ที่เห็นว่าพฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้องมีคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (intentional compliance) (อ้างในเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548:231)

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ได้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่ทำให้หน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งสำนักทะเบียนอำเภอมีระบบการให้บริการที่ดีจะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น เนื่องจากระบบการบริการ คือ หน่วยงานหรือบุคคลที่ทำให้หน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่ทำเกิดความพึงพอใจ โดยกรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลการบริหารงานของสำนักทะเบียนอำเภอได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านบุคลากรได้มีการฝึกอบรมปลูกฝังค่านิยมในการให้บริการประชาชน ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย การใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นต้น ส่วนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ได้มีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสามารถตัดสินใจได้มากขึ้น ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้สามารถบริการได้รวดเร็วมากขึ้น และยังมีการติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งค่าธรรมเนียมและค่าปรับให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบ มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ เช่นการให้ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎรของตนเองทางระบบอินเตอร์เน็ต มีเว็บไซท์สำหรับการแสดงความคิดเห็น โดยใช้เว็บไซต์ของกรมการปกครอง ได้แก่ www.dopa.go.th ตลอดจนมีการจัดสถานที่โดยการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นแบบเดียวกันทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ เป็นต้น นอกจากนั้นสำนักทะเบียนอำเภอยังได้เน้นให้ส่งมอบบริการให้ถูกต้อง โดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ในการให้บริการ ทำให้บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการมีความถูกต้องมากขึ้น ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เจรัลด์ อี เคเดน (G.E. Ceiden) กล่าวไว้ว่า หน่วยงานที่บริการจะต้องทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยจะต้องมีการวางแผนและกำหนดทรัพยากรทั้งหมดที่จะต้องนำมาใช้บริการ เช่น สถานที่ จำนวนอัตรากำลังคน งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการให้บริการ รวมทั้งกำหนดกระบวนการที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นระบบอย่างชัดเจน และบริการที่ได้รับจะเป็นผลผลิตที่

เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของเจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (J.S. McCullough) ที่กล่าวว่าคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ทำให้หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องตระหนึกถึงคุณค่าที่ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนไว้เป็นจิตสำนึกของการให้บริการเสมอ ระบบการให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะที่เป็นผู้รับบริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะในการรับบริการใหม่ ๆ และข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงบริการสาธารณะ (อ้างในเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548:227)

ปัจจัยด้านหลักการบริการ ได้แก่ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ (competence) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ความเชื่อถือได้ (reliability) และการเข้าถึงบริการ (accessibility) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งสำนักทะเบียนอำเภอมีการปฏิบัติงานตามหลักการบริการจะทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนมีมากขึ้น เนื่องจากการให้บริการอย่างเสมอภาค คือการบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา คือการให้บริการที่ตรงเวลาตรงความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือการให้บริการด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือการให้บริการสาธารณะที่ไม่สามารถจะหยุดเป็นระยะยาวได้ จะต้องมีความพร้อมตลอดเวลาเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะและ การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอเป็นหลักการบริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยในด้านหลักการบริการประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอได้มีการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ระบบคิวอัตโนมัติโดยเชื่อมโยงกับการให้บริการของสำนักทะเบียน มีการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันและวันเสาร์ในบางสำนักทะเบียนที่มีประชาชนจำนวนมากเพื่อให้เพียงพอกับประชาชนที่รับบริการตลอดจนมีการปรับปรุงการให้บริการโดยให้บริการผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตในบางอย่าง เช่นการตรวจสอบข้อมูลด้านการทะเบียนราษฎร แนวคิดนี้ได้รับการยืนยันแนวคิดจากนักวิชาการ ได้แก่ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่ได้เป็นผู้เสนอหลักการดังกล่าว นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยังสอดคล้องกับนักวิชาการไทย ได้แก่ กุลธน ธนาพงศธร (2526:23) ที่กล่าวว่าหลักการบริการประชาชนมี 5 ประการ และหลักการที่สำคัญอย่างหนึ่งคือหลักความเสมอภาคเป็นหลักที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในบริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548:231) ที่กล่าวถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะ 9 ประการ โดยมีค่านิยม 4 ประการที่สอดคล้องกับหลักการบริการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ และความก้าวหน้า ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักการบริการได้รับการยอมรับจากนักวิชาการหลายท่านว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดเป็นระบบมาตรฐาน P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome) ซึ่งกำหนดระบบสำคัญ 10 ระบบ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะโดยตรง จะเป็นระบบที่ 7 ได้แก่ระบบบริการภาคเอกชน ประชาชน ซึ่งมีเกณฑ์มาตรฐาน 10 ด้าน ที่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องหลักการบริการ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การสนองตอบความต้องการ 7) การสนองตอบความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวกสบาย และ 10) ความพร้อมให้บริการ (อ้างในเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2548:271) นอกจากนี้ ในด้านการเข้าถึงการบริการนั้น ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2548:228) เรื่องแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ที่เน้นให้มีการมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงาน (job empowerment) เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด เพราะการมอบอำนาจดังกล่าวจะทำให้ช่วยลดขั้นตอนของการทำงานให้สั้นลง ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนอีกด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพรรณ ธีระดำศรี (2540) ที่พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความเสมอภาคมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้วย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน สู่มาตรฐานระดับสากล รวมทั้งเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการ และการมีช่องทางแสดงความคิดเห็น ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เช่น การเปิดโอกาส

ให้ประชาชนผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น หรือการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการให้บริการผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นซึ่งได้ติดตั้งไว้ที่หน้าสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งแล้ว และสามารถแสดงความคิดเห็นทางอินเตอร์เน็ตที่เว็บไซท์ของกรมการปกครองได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนั้นยังมีการให้ประชาชนได้กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานบริการประชาชนเป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจึงมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอในรูปแบบต่าง ๆ อยู่แล้ว จึงอาจทำให้ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมไม่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ บุคลากร (man) งบประมาณ (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งอธิบายได้ว่ายิ่งมีทรัพยากรการบริหารที่ดีและเพียงพอมากเพียงใดก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากเท่านั้น เนื่องจากทรัพยากรดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องใช้ในการให้บริการประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอได้มีการปรับปรุงด้านทรัพยากรการบริหารดังกล่าว โดยในด้านบุคลากรได้มีการแต่งตั้งให้ปลัดอำเภอและข้าราชการของกรมการปกครองทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ที่ว่าการอำเภอ เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกคนหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ส่วนในด้านวัสดุอุปกรณ์ได้มีการนำวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ ทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น ตลอดจนมีการนำหลักการบริหารแนวใหม่มาใช้ ได้แก่ การใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเจรัลด์ อี เคเดน (G.E. Ceiden) กล่าวไว้ว่า หน่วยงานที่บริการจะต้องนำทรัพยากรที่จะต้องนำมาใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ จำนวนอัตรากำลังคน งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการให้บริการ มาทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) ที่พบว่าความพร้อมของทรัพยากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเคอร์ (Kerr) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจจะเกิดความล้มเหลวขึ้นเพราะองค์การมีศักยภาพต่ำ คือการขาดกำลังคน ขาดทรัพยากร และบุคลากรขาดความรู้ความสามารถ นั่นหมายถึงการมีทรัพยากรที่เพียงพอเป็นสิ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับตัวแบบการจัดการของวรเดช จันทศร ที่กำหนดว่าประสิทธิผลของการปฏิบัติตามนโยบายขึ้นอยู่กับสมรรถนะขององค์การ อันได้แก่โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ (อ้างในเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ 2536:150)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ได้แก่การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการหรือสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการควบคุมกำกับการงบประมาณ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ สาเหตุส่วนหนึ่งเนื่องมาจากสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการหรือลูกจ้างสังกัดกรมการปกครอง ดังนั้น การบริหารงานต่าง ๆ นอกจากจะขึ้นอยู่กับการบริหารงานของนายอำเภอซึ่งเป็นนายทะเบียนอำเภอแล้ว ยังต้องรับผิดชอบต่อนโยบายการบริหารงานของจังหวัด และของกรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานที่ข้าราชการสังกัดด้วย ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอจึงไม่สามารถบริหารงานได้เอง กล่าวคือการวางแผนการปฏิบัติงานจะต้องใช้แผนปฏิบัติงานของกรมการปกครองเป็นหลัก การจัดองค์การก็จะต้องเป็นไปตามกรอบองค์การที่กรมการปกครองได้วางไว้ การบริหารงานบุคคลก็ขึ้นอยู่กับกรมการปกครอง การควบคุมกำกับก็ต้องควบคุมกำกับจากส่วนกลาง ส่วนการประสานงานของสำนักทะเบียนก็เป็นการประสานงานภายในหน่วยงานสำนักทะเบียน การรายงานส่วนใหญ่เป็นการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง งบประมาณที่ใช้ในสำนักทะเบียนก็เป็นงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากกรมการปกครองเช่นกัน โดยจะระบุเป้าหมายในการใช้จ่ายงบประมาณไว้แล้วทั้งสิ้น สำนักทะเบียนอำเภอไม่สามารถใช้งบประมาณตามความจำเป็นของหน่วยงานได้ การที่สำนักทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานที่ไม่สามารถบริหารงานได้ด้วยตนเองเนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติตามที่ส่วนกลางกำหนด และปัจจุบันยังไม่สามารถบริหารงานด้วยตนเองได้มากนักทำให้ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน

2.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

จากการตอบคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอแนะปัญหาและแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหา โดยสรุปได้ว่าในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย บริการที่ได้รับมีความผิดพลาด และไม่มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ อาจเนื่องมาจากในปัจจุบัน รัฐบาลได้มีมาตรการลดกำลังคนภาครัฐลง ในส่วนของกรมการปกครองเอง ได้มีการปรับลดอัตรากำลังคนลงมาก โดยผู้ที่เกษียณอายุราชการจะไม่ได้รับการบรรจุทดแทน ทำให้บุคลากรของกรมการปกครองโดยรวมไม่เพียงพอ ดังนั้น นายอำเภอซึ่งเป็นนายทะเบียนอำเภอก็อาจไม่สามารถจัดบุคลากรปฏิบัติงานทะเบียนให้มากได้ เนื่องจากนายอำเภอต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของอำเภอด้วย นอกจากนี้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอในปัจจุบัน มักจะจัดสรรให้แก่ที่ทำการปกครองอำเภอทำให้สำนักทะเบียนอำเภออาจไม่ได้รับงบประมาณในการดำเนินการ

ปรับปรุงการให้บริการ เพราะจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของผู้บริหาร หากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญหรือเห็นความสำคัญน้อยก็จะทำให้ได้รับงบประมาณน้อยด้วย ส่วนความผิดพลาดของบริการที่ให้นั้นกล่าวได้ว่าในปัจจุบันมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยเนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ อย่างไรก็ตามความผิดพลาดก็อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากยังต้องใช้คนในการสั่งให้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงาน ในด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในปัจจุบันกรมการปกครองได้มอบตู้รับเรื่องร้องเรียนให้สำนักทะเบียนทุกแห่งเพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แต่มักจะไม่มีผู้ส่งเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการติดตั้งในสำนักทะเบียนและมีผู้ร้องเรียนจำนวนน้อย อาจทำให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าใครเป็นผู้ร้องเรียนและอาจไม่ได้รับความสะดวกในภายหลังได้ นอกจากนี้ สำนักทะเบียนยังไม่มีระบบการนำข้อคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ กล่าวคือถ้าเจ้าหน้าที่เห็นว่าหากเรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะมีผลกระทบต่อตน ก็จะเก็บเรื่องดังกล่าวเสีย เป็นต้น

ส่วนในด้านหลักการให้บริการ ที่เห็นว่ายังมีการให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ บริการล่าช้า ช่องทางการบริการมีน้อย และมีระเบียบขั้นตอนมาก อาจเป็นสาเหตุจากการไม่ใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ทั้ง ๆ ที่ในปัจจุบันได้มีการติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่มีความทันสมัย อาจเป็นเพราะการขาดความรู้ในการใช้งาน ส่วนระเบียบขั้นตอนการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรในบางเรื่องที่กำหนดไว้มาก อาจเกิดจากความจำเป็นด้านความมั่นคงของชาติ เช่น การเพิ่มชื่อบุคคลลงในทะเบียนบ้าน หากไม่มีระบบที่รัดกุมก็อาจทำให้มีบุคคลต่างด้าวเข้ามามีชื่อเป็นบุคคลสัญชาติไทยจำนวนมากได้ ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงของชาติโดยรวม

ในด้านพฤติกรรมการให้บริการได้แก่การที่เจ้าหน้าที่เรียกรับเงินและผลประโยชน์ การขาดความกระตือรือร้น และขาดความรับผิดชอบในการให้บริการ นั้น อาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ข้าราชการส่วนมากของสำนักทะเบียนอำเภอเป็นผู้ที่มีอายุมาก ได้รับการซึมซับค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการประชาชนแบบเจ้าขุนมูลนาย ทำให้พฤติกรรมการให้บริการไม่เป็นไปตามหลักการให้บริการสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่กำหนดคุณลักษณะของข้าราชการที่พึงประสงค์ (I AM READY) อีกทั้งการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรดังกล่าวเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก

ด้านการมีส่วนร่วมที่เห็นว่าไม่ได้มีการนำความคิดเห็นของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงบริการ รวมทั้งขาดระบบการประเมินผลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่จริงแล้ว ในปัจจุบันกรมการปกครองได้มอบตู้รับเรื่องร้องเรียนให้สำนักทะเบียนทุกแห่งเพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แต่มักจะไม่มีผู้ส่งเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการติดตั้งในสำนักทะเบียนและมีผู้ร้องเรียนจำนวนน้อย อาจทำให้เจ้าหน้าที่ทราบว่าใครเป็นผู้ร้องเรียนและอาจไม่ได้

รับความสะดวกในภายหลังได้ นอกจากนี้ สำนักทะเบียนยังไม่มีระบบการนำข้อคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ กล่าวคือถ้าเจ้าหน้าที่เห็นว่าหากเรื่องร้องเรียนเรื่องใดจะมีผลกระทบต่อตน ก็จะเก็บเรื่องดังกล่าวเสีย

ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและขาดความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ระเบียบปฏิบัติงานบางเรื่องมีความล้าสมัย อาจเนื่องมาจากในปัจจุบัน รัฐบาลได้มีมาตรการลดกำลังคนภาครัฐลง ในส่วนของกรมการปกครองเอง ได้มีการปรับลดอัตรากำลังคนลงมาก โดยผู้ที่เกษียณอายุราชการจะไม่ได้รับการบรรจุทดแทน ทำให้บุคลากรของกรมการปกครองโดยรวมไม่เพียงพอ ดังนั้น นายอำเภอซึ่งเป็นนายทะเบียนอำเภอก็อาจไม่สามารถจัดบุคลากรปฏิบัติงานทะเบียนให้มากได้ เนื่องจากนายอำเภอต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของอำเภอด้วย นอกจากนี้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอในปัจจุบัน มักจะจัดสรรให้แก่ที่ทำการปกครองอำเภอทำให้สำนักทะเบียนอำเภออาจไม่ได้รับงบประมาณในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ เพราะจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของผู้บริหาร หากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญหรือเห็นความสำคัญน้อยก็จะทำให้ได้รับงบประมาณน้อยด้วย

ส่วนด้านกระบวนการบริหารที่เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอยังขาดการวางแผนการให้บริการ การบริหารงานบุคคลโดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่องานทะเบียนน้อยมาก อีกทั้งขาดการประเมินผลการให้บริการ นั้น เป็นเพราะในปัจจุบันการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเป็นไปโดยคำสั่งการของส่วนกลางเป็นหลัก ไม่ได้มีการวางแผนการให้บริการประชาชนเป็นของสำนักทะเบียนเอง ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร รวมทั้งงบประมาณก็จะต้องขอรับการสนับสนุนจากส่วนกลาง

อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้น อาจเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้หยิบยกมาเสนอแนะ ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้เป็นเรื่อง ๆ เพื่อให้ดูง่ายและชัดเจน

3. ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องข้อเสนอแนะนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็น 2 ด้าน ด้านแรกเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ส่วนด้านหลังเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชน คือ ตัวแปรด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านหลักการบริการสาธารณะ และมีตัวแปรอิสระ จำนวน 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชน คือ ตัวแปรด้านทรัพยากรการบริหาร ดังนั้นเพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับผลศึกษาการวิจัยที่ค้นพบ ผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอเป็น 4 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ดังนี้

3.1.1 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ความขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (Morality) การรู้ทันโลกหรือ การปรับตัวให้ทันกับสังคม (Relevancy) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ความรับผิดชอบ ต่อผลงานและต่อสังคม (Accountability) การมีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) มีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ (yield) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเน้นการพัฒนาด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) การปลูกฝังค่านิยมให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) การให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนมักมีข่าวการร้องเรียนว่ามีการเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี หากไม่จ่ายเงินก็จะเก็บเรื่องไว้หรือชะลอการดำเนินการให้ช้า ซึ่งผู้รับบริการบางคนก็ยินยอมที่จะจ่ายเงินหรือผลประโยชน์ดังกล่าวเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งบริการ การกระทำดังกล่าวเป็นการประพฤติทุจริต และบางครั้งทำให้ทางราชการเสียหายอีกด้วย เช่น การสวมตัวบุคคลต่างด้าวเป็นคนไทย เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเร่งปลูกจิตสำนักของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต ไม่กระทำการทุจริต และควรดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทางการทะเบียนอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการเชิงรับและเชิงรุก โดยอาจจัดทำป้ายประกาศแสดงเอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ประกอบการขอรับบริการประเภทต่าง ๆ ให้ชัดเจน หลักเกณฑ์และวิธีการในการขอรับบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ ประกาศแสดงกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จของงานบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งให้เป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนั้น ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

2) การสร้างความขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) ผู้บริหารควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ โดยควรนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจน โดยนำผลการประเมินพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาใช้ในการบริหารงานบุคคล ได้แก่การย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแรงกระตุ้นสำหรับการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่พึงปรารถนาได้ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการได้ก็อาจปรับย้ายให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น

3) ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (Morality) โดยปลูกฝังให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนประพฤติตนอยู่ในหลักธรรมของศาสนาที่นับถือ โดยอาจกำหนดหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยจริยธรรมตามหลักนิติรัฐ คือใช้กฎหมายเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามหลักกฎหมายเพียงอย่างเดียวอาจไม่พอ จึงควรกำหนดจริยธรรมมาตรฐานที่ควรถือปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติด้วย

4) การรู้ทันโลกหรือ การปรับตัวให้ทันกับสังคม(Relevancy) เนื่องจากในปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือที่เรียกกันว่ายุคโลกาภิวัตน์ การปรับตัวของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องมี ดังนั้น สำนักทะเบียนจึงควรจัดอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค้า และประหยัด เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรของสำนักทะเบียนที่มีอยู่จำกัดให้เพียงพอกับการให้บริการ

6) ความรับผิดชอบต่อผลงานและต่อสังคม (Accountability) กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ หากผู้ให้บริการถ่วงเวลาหรือเกี่ยงเรื่องเสีย งานบริการก็ไม่อาจจะมีประสิทธิผลได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบ (consciousness of responsibility) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอาจมีการประชุมชี้แจงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อผลของงาน หรืออาจบรรจุไว้ในการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้จัดขึ้น

7) การมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) โดยปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีค่านิยมที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น และของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการให้บริการ

8) มีการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ (yield) โดยจะต้องปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งจุดหมายที่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ มากกว่าปัจจัยนำเข้า (inputs) และกระบวนการบริหารงานภายใน (process) โดยควรกำหนดให้สำนักทะเบียนอำเภอมีการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการให้บริการประชาชน หรือจัดทำคำรับรองเพื่อปฏิบัติราชการ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งควรมีระบบการจูงใจประกอบไปด้วย

3.1.2 ด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (input)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (process)ปัจจัยด้านผลการให้บริการหรือบริการที่ได้ (output) และปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง (opinion) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเป็นลำดับ ที่สองตามผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่การจัดเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอสำหรับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยนำเข้าของระบบการให้บริการที่สำคัญ ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดหาเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอการงานบริการของสำนักทะเบียนแต่ละแห่ง โดยในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารควรเปรียบเทียบปริมาณงานของสำนักทะเบียนแต่ละแห่งเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดเจ้าหน้าให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยอาจเปรียบเทียบจากสถิติผู้ใช้บริการในรอบระยะเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ นอกจากนี้ ในสำนักทะเบียนแต่ละแห่ง นายอำเภอซึ่งเป็นนายทะเบียนอำเภอโดยตำแหน่งควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนอำเภอในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานด้วย และอาจสับเปลี่ยนปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอให้ปฏิบัติงานทะเบียนอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งาน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และให้เพิ่มสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ที่มีงานที่ตนรับผิดชอบน้อยก็ให้ปฏิบัติงานบริการอื่น ๆ ที่มีผู้รับบริการจำนวนมากได้ด้วย ส่วนวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ควรจัดหาให้เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบคอมพิวเตอร์และระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่ทันสมัยเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันผู้รับบริการมีประสบการณ์ในการขอรับบริการจากภาคเอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีความทันสมัย ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ เช่น การให้บริการของธนาคาร ที่เน้นการบริการตามลำดับก่อนหลัง และความรวดเร็ว หรือการบริการของกรมสรรพากรทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

2) ปัจจัยกระบวนการให้บริการ (process) ควรได้กำหนดระยะเวลาการให้บริการของแต่ละงานให้ชัดเจนแล้วปิดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ โดยผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดเป็นนโยบาย โดยอาจออกระเบียบหรือประกาศกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ควรกำหนดโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานว่าจะสำมารถกำหนดขั้นตอนให้สั้นและใช้ระยะเวลาได้น้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำหลักการดังกล่าวไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายเรื่องการมอบอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานก็เป็นเรื่องสำคัญ กล่าวคือ การให้บริการที่กระทำโดยผู้ให้บริการระดับล่างที่ติดต่อกับประชาชนโดยตรงที่ได้รับมอบอำนาจจะสามารถบริการได้สะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการที่ไม่ต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณามาก และไม่ซับซ้อน ส่วนหน่วยงานระดับนโยบายก็ควรต้องมีการพิจารณาปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่มีความล้าสมัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น ผู้บริหารควรจัดช่องทางการให้บริการให้เพียงพอกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการกำหนดให้สัมพันธ์กับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแต่ละแห่ง นอกจากนี้ ในอนาคตผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ อีกด้วย เพื่อให้รองรับการบริการที่มากขึ้นและทัดเทียมกับการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรโดยการบริการถึงบ้าน การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในสถานที่ที่มีประชาชนจำนวนมากหรือห้างสรรพสินค้า การให้บริการทางอินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการให้บริการโดยเครื่องให้บริการแบบอัตโนมัติซึ่งสามารถให้บริการได้หลายอย่างเช่นเดียวกับเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

3) ปัจจัยผลการให้บริการหรือบริการที่ได้ (output) ควรจัดให้มีระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเป็นหลัก ซึ่งทำให้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีน้อยมาก อย่างไรก็ตามงานบริการด้านการทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจะส่งผลเสียหายรุนแรง ทั้งความเสียหายต่อประชาชนผู้รับบริการ และความเสียหายต่อประเทศชาติ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรสร้างระบบการตรวจสอบความผิดพลาดของงานบริการด้านการทะเบียนราษฎรอย่างเป็นระบบ เช่น การสร้างโปรแกรมการตรวจสอบความผิดพลาดในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ได้ตรวจสอบตามช่วงระยะเวลา การสร้างระบบการรายงานข้อมูลความผิดพลาดอัตโนมัติ นอกจากนี้ นายทะเบียนอำเภอควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบความผิดพลาดของงานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาความผิดพลาดดังกล่าว และที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการอีกชั้นหนึ่งเพื่อเป็นหลักประกันเรื่องความถูกต้องของบริการ นอกจากนี้

สำนักทะเบียนอำเภอควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน แล้วปิดประกาศให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้ทราบ รวมทั้งควรกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอด้วย

*4) ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง (opinion) สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น*ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและนำผลความคิดเห็นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างจริงจัง เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่จะชี้วัดว่าการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลหรือประสบความสำเร็จหรือไม่ และจะสามารถใช้ผลการวัดดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถรับฟังความคิดเห็นได้อย่างต่อเนื่อง โดยควรจัดตั้งกล่องรับจดหมายแสดงความคิดเห็นบริเวณสำนักทะเบียนอำเภอที่ให้บริการ จัดตู้ไปรษณีย์สำหรับรับฟังความคิดเห็นโดยตรงหรืออาจใช้ร่วมกับตู้ไปรษณีย์รับฟังความคิดเห็นของอำเภอ การรับฟังความคิดเห็นทางโทรศัพท์ และที่สำคัญควรมีการเปิดเว็บไซท์เพื่อให้การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างกว้างขวางและสามารถประชาสัมพันธ์งานของสำนักทะเบียนอำเภอได้อีกด้วย

3.1.3 ด้านหลักการบริการสาธารณะ

หลักการในการให้บริการสาธารณะ ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนของสำนักทะเบียนต้องนำมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ความเชื่อถือได้ และการเข้าถึงการบริการเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ดำเนินการตามหลักการบริการสาธารณะ ดังนี้

1) การสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้บริหารควรสร้างความเสมอภาค โดยการจัดให้มีการบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเคร่งครัด โดยการใช้ระบบคิวอัตโนมัติเช่นเดียวกับการให้บริการของภาคเอกชน เช่น ธนาคาร เพื่อให้ผู้รับบริการมีหลักประกันว่าจะได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง นอกจากนั้น ในการเรียกเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบประกอบการให้บริการ ควรจะปิดประกาศให้ประชาชนทราบว่า ในการให้บริการแต่ละด้านจะต้องใช้เอกสารหลักฐานอย่างใดประกอบบ้าง และจะต้องถือปฏิบัติเหมือนกันทั้งหมด

2) การพัฒนาความตรงเวลาในการให้บริการ ผู้บริหารควรนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้การบริการเป็นไปตามลำดับเวลาหรือตามคิว เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนว่าจะได้รับบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างแท้จริง และควรเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ระบบบัตรคิวอย่างจริงจัง โดยไม่ปล่อยให้มีการ

ข้ามคิวหรือให้อภิสิทธิ์แก่บุคคลใดให้รับบริการก่อนถึงคิวที่กำหนด และเพื่อให้การใช้ระบบบัตรคิวเป็นไปอย่างชัดเจน จึงควรวางระบบบัตรคิวให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการให้บริการ และควรกำหนดระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ชัดเจน รวมทั้งติดประกาศในสถานที่ที่ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสร้างระบบตรวจสอบการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามคิวหรือการให้บริการที่ใช้ระยะเวลาเกิดระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

3) การตอบสนองความเพียงพอในการให้บริการ ทั้งในด้านระยะเวลาและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักทะเบียนควรตรวจสอบความต้องการรับบริการ และจัดเวลาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว โดยอาจจัดให้มีบริการในช่วงเวลาพักกลางวันหรือการให้บริการในวันหยุดราชการ นอกจากนี้ ในกรณีที่เป็นเมืองใหญ่ สำนักทะเบียนอาจจะจัดเป็นสำนักทะเบียนเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในสถานที่ที่เป็นที่รวมคนจำนวนมาก เช่น โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า ตลาด เป็นต้น นอกจากนั้นควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงกับปริมาณประชาชนผู้รับบริการด้วย

4) การสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการ ผู้บริหารควรตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาราชการ รวมทั้งเวลาอื่น ๆ ตามที่กำหนด เช่นสำนักทะเบียนบางแห่งเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ในช่วงพักกลางวัน และในวันเสาร์ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการสามารถรับบริการด้วยความรวดเร็ว

5) การเพิ่มความก้าวหน้าในการให้บริการ ผู้บริหารระดับสูงควรจัดให้มีการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรให้มากขึ้น และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น การให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรโดยการบริการถึงบ้าน การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการในสถานที่ที่มีประชาชนจำนวนมากหรือห้างสรรพสินค้า การให้บริการทางอินเตอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการให้บริการโดยเครื่องให้บริการแบบอัตโนมัติ เป็นต้น การสร้างรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ดังกล่าวยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอีกด้วย

6) การดำรงความเชื่อถือได้ เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประชาชนอย่างยิ่ง เพราะเป็นงานเกี่ยวกับเอกสารสำคัญประจำตัวประชาชน การที่เอกสารมีความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยก็อาจเกิดผลเสียหายต่อประชาชนได้ ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอควรมีการสร้างระบบการตรวจสอบความถูกต้องของบริการที่ส่งมอบให้แก่ประชาชน โดย

อาจจัดเจ้าหน้าที่กลั่นกรองงาน หรือสร้างโปรแกรมการตรวจสอบงานภายในระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถรายงานผลความผิดพลาดโดยอัตโนมัติให้ผู้บริหารได้ทราบ เพื่อจะได้แก้ไขได้รวดเร็ว

7) การปรับปรุงการเข้าถึงการบริการให้ง่ายมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้บริหารควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โดยการใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ โดยการออกแบบการบริการผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต เพราะในปัจจุบัน ได้มีการจัดทำระบบข้อมูลและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลขนาดใหญ่อยู่แล้ว เช่น การให้บริการย้ายที่อยู่ การแจ้งการเกิด การแจ้งการตายผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น เช่นเดียวกับการบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้ดำเนินการแล้ว เช่น บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีทางอินเตอร์เน็ตของกรมสรรพากร

3.1.4 ด้านทรัพยากรการบริหาร

ทรัพยากรการบริหารซึ่งประกอบด้วยคน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการทั่วไป (management) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อค้นพบครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร ดังนี้

1) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพัฒนาบุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยเน้นที่การอบรมสร้างความรู้ให้เป็นผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ ทั้งความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับหลักการบริการให้เกิดประสิทธิผล โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เป็นลำดับแรก ส่วนการแก้ไขกรณีเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอนั้น เห็นว่าในปัจจุบันอัตรากำลังคนภาครัฐมีจำนวนมาก และรัฐบาลมีนโยบายที่จะลดกำลังคน เพื่อลดภาระงบประมาณที่จะต้องจ่าย ดังนั้น การเพิ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจึงควรกระทำโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มข้าราชการดังกล่าว แต่ควรดำเนินการโดยการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ทุกงาน สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ที่ว่าการอำเภอ ควรจะแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกคน หากมีช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานตามปกติจะรับได้ ก็ให้สามารถระดมข้าราชการดังกล่าวไปช่วยปฏิบัติงานบริการด้านการทะเบียนได้ นอกจากนั้น ผู้บริหารระดับจังหวัดอาจพิจารณามอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักทะเบียนอำเภอที่มีประชาชนผู้รับบริการจำนวนมาก โดยอาจลดเจ้าหน้าที่จากสำนักทะเบียนอำเภอที่ผู้รับบริการน้อยกว่าได้ นอกจากการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและสามารถทำงานแทนกันได้แล้ว การมีจิตสำนึกในการให้บริการ (service mind) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นปัจจัย

สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการให้บริการในที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีการปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการ การติดสติ๊กเกอร์หรือป้ายคำขวัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลา หรือการจัดทำโครงการอำเภอยิ้ม เพื่อให้เจ้าหน้าบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นต้น นอกจากนี้ หน่วยงานระดับนโยบายควรกำหนดให้มีการสร้างแรงจูงใจสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอาจกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานบริการ และหากสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ก็ควรมีรางวัลหรือสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการทำสัญญาการปฏิบัติราชการในทุกระดับชั้น เพื่อเป็นหลักประกันในการพัฒนาการบริการให้ได้ ซึ่งจะได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 9 (3) ที่กำหนดว่าส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

2) ด้านงบประมาณ งบประมาณถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงานการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ การจัดสรรงบประมาณจึงควรจัดให้ถึงสำนักทะเบียนอำเภอโดยตรงเพื่อให้สามารถใช้ในการปรับปรุงการให้บริการได้ การจัดสรรงบประมาณในปัจจุบันเป็นการจัดสรรงบประมาณให้ที่ทำการปกครองอำเภอ ซึ่งมีภารกิจหลายด้าน การใช้งบประมาณในด้านใดจะขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารเป็นสำคัญ ดังนั้น หากผู้บริหารเห็นว่างานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรมีความสำคัญน้อยกว่างานด้านอื่น ๆ ก็จะไม่จัดสรรงบประมาณให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอ หรือจัดสรรงบประมาณให้น้อย ไม่เพียงพอในการบริหารงาน อันจะส่งผลให้บริการที่ให้แก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ นอกจากนั้น การใช้ดุลพินิจที่แตกต่างกันก็อาจทำให้การให้บริการประชาชนมีความแตกต่างกันได้ นอกจากนั้น เนื่องจากในปัจจุบันงบประมาณที่จัดสรรให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอ ยังมีค่อนข้างน้อย จึงควรจัดหางบประมาณจากทางอื่น ๆ ด้วย แนวทางหนึ่งในการจัดหาได้แก่การขอรับการสนับสนุนจากภาคเอกชน หรือภาคประชาชนที่มีความพร้อม หรือการรับบริจาค เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้สำนักทะเบียนอำเภอสามารถนำเงินค่าธรรมเนียม และค่าปรับมาใช้ในงานของสำนักทะเบียนอำเภอได้ด้วย

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและเพียงพอให้แก่สำนักทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงข้อมูล เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาไปรวดเร็วมาก การมีระบบ

คอมพิวเตอร์ที่พัฒนาให้มีความทันสมัย จะทำให้สามารถให้บริการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้ เช่นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย และบำรุงรักษาหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ตามกำหนดเวลา การใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความเร็วสูง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถรองรับงานบริการด้านการทะเบียนราษฎรรูปแบบใหม่ ๆ ในอนาคตอีกด้วย เช่น อาจมีรูปแบบการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตเช่นเดียวกับบริการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเตอร์เน็ตของกรมสรรพากร เป็นต้น

4) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ผู้บริหารควรประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management) โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (strategic planning) อันจะเป็นแรงขับสำคัญที่จะทำให้การบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้ โดยในการปฏิบัติตามแนวทางนี้ ผู้บริหารอาจนำแนวคิดของแคปแปลน และนอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) ที่ได้ให้คำแนะนำถึงหลักการที่ทำให้การดำเนินกลยุทธ์ขององค์การประสบความสำเร็จมาปรับใช้ ซึ่งได้ให้คำแนะนำไว้ 4 ประการที่สำคัญ คือ 1) แปลงกลยุทธ์ไปสู่ทีมปฏิบัติการต่างๆ หมายถึงการทำความชัดเจนให้เกิดขึ้น โดยการสร้างความเข้าใจพื้นฐานร่วมกัน และแต่ละคนต้องรู้เป้าหมายที่ชัดเจนของตนเอง และรู้ว่าตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง 2) ปรับองค์การให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ โดยการปรับหน่วยย่อย ๆ ในองค์การที่มีความแตกต่างกัน ให้กลมกลืนและผนึกเป็นพลังที่เข้มแข็งขึ้น 3) ทำกลยุทธ์ให้เสมือนเป็นงานประจำวันของทุกคน 4) ทำกลยุทธ์ให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยการให้ความสำคัญกับการติดตามการดำเนินกลยุทธ์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสำนักทะเบียนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงสำนักทะเบียนในจังหวัดอื่น ๆ หรือระดับภาค หรือศึกษาในระดับประเทศ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาในระดับนโยบายต่อไป

3.2.2 การวิจัยในสำนักทะเบียนระดับอื่น ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วย ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองพัทยา รวมทั้งสำนักทะเบียนเขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการเหมือนกัน แต่ระบบการบริหารงานแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนโดยรวม

3.2.3 การวิจัยทางอินเตอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางระบบอินเตอร์เน็ตเป็นอย่างมาก อีกทั้งประชาชนทั่วไปมีอัตราการใช้งานค่อนข้างสูง ประกอบกับใน

ปัจจุบันกรมการปกครองได้มีการนำงานทะเบียนราษฎรมาให้บริการผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต แล้วหลายงาน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่ทั่วถึง ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกพร สารพุทธิ (2544) "การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตดินแดง" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กนกพรรณ ธีระคำศรี (2540) "การประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรมการปกครอง (2541) *คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน

_____. (2547) *บันทึกนักปกครอง พ.ศ.2547* ม.ป.ท.

_____. (2547) คู่มือพัฒนาการบริการประชาชนกรมการปกครอง กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน

กาญจนา เดนทวาย (2545) "ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

กิจติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541) "การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีเขตจตุจักร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร ชนะการพิมพ์

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528) การบริหารงานบุคคล *เอกสารการสอนชุดวิชา 32304* พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 2

ชาตรี ปันดิ (2546) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่" การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548) "ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 15 หน้า 439 -476 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2548) "การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ: กระแสของการบริหารสมัยใหม่" *วารสารการจัดการสมัยใหม่* 3, 2 (กรกฎาคม) : 16 – 26

_____. (2548) "รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11 หน้า 190-245 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____. (2548) "แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 221-280 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ธงชัย สันติวงศ์ (2526) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

_____. (2533) *องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่* กรุงเทพ สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช พิมพ์ครั้งที่ 6

นงนุช อุณอนันต์ (2545) "ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการจำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545) *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*

นิติยา พงษ์พานิช (2537) "การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอดจังหวัดเชียงใหม่" วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เนตรชนก จิรเกียรติ (2537) "การให้บริการประชาชน ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประกาศิต มหาสิงห์ (2536) "ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน" การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประยูร กาญจนดุล (2491) *กฎหมายปกครอง* พระนคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปรัชญา เวสารัช (2537) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย รายงานการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.)

พิทยา บวรวัฒนา (2548) *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร ศักดิโสภาการพิมพ์

ภรณี กีร์ติบุตร (2529) *การประเมินประสิทธิผลองค์การ* กรุงเทพ โอเดียนสโตร์

ภรณี กีร์ติบุตร และวรเดช จันทศร (2522) *"รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่องานของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองเช่าซื้อของการเคหะแห่งชาติ"* เสนอต่อการเคหะแห่งชาติ

รัฐพล นราดิศร (2545) "ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่" การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรวัติ แสงสุริยงค์ (2547) "การบริการอิเล็คทรอนิคส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย" วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรรณ์ดี แสงประทีปทอง (2548) "เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 หน้า 96-149 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วรเดช จันทศร (2544) *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ* กรุงเทพมหานคร สหายบล็อกและการพิมพ์

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน" การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมคิด บางโม (2538) *หลักการจัดการ* กรุงเทพมหานคร นำอักษรการพิมพ์

สมเดช ศรีทัด (2545) "ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดอุดรธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ บริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมพร สุทัศนีย์ (2546) *มนุษย์สัมพันธ์* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมยศ นาวีการ (2534) *การบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ พิมพ์ครั้งที่ 2

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2548) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎี* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร รัตนพรชัย

สุกัญญา โอภากุล (2544) "ประสิทธิผลการให้ให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุชาติ ดิชวงศ์ (2537) "ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองนครสวรรค์" การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุดจิต จันทรประทิน (2524) "การศึกษาประสิทธิภาพในการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อมร รักษาสัตย์ (2522) *การพัฒนานโยบาย* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. "บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ" *วารสารรัฐประศาสน-ศาสตร์* 6:2522

อรรถชล ทรัพย์ทวี (2537) "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) "ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อุทัย หิรัญโต (2525) *เทคนิคการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์

http://www.kpr.ago.go.th/PMQA-NEW/PMQA.pdf ค้นคืนวันที่ 24 พฤษภาคม 2550

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการ

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชุดที่ 1. สำหรับประชาชนผู้รับบริการ

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผล และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการประชาชน และข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหา

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้เป็นอย่างยิ่ง

นายสันติ บุญรอด
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 7 ข้อ

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย
☐ รับราชการ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท
☐ 15,001-20,000 บาท ☐ สูงกว่า 20,000 บาท

6. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

7. ท่านเคยมารับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอนี้ โดยเฉลี่ย.....ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีจำนวน 10 ข้อ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ					
1	บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยให้แก่ท่านได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2	บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอมีการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด					
	ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ					
3	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนอำเภอให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง แก่ผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด					
4	ท่านคิดว่าผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันจากสำนักทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด					
	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
5	มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้เพียงใด					
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
6	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอระดับใด					
7	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
	ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความก้าวหน้าหรือปรับปรุงการให้บริการ					
9	ท่านคิดว่าปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอมีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านคิดว่าปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการดีขึ้นจากเดิมมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีจำนวน 30 ข้อ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ					
1	ท่านเห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนเพียงใด					
2	ท่านเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนเพียงใด					
3	ท่านเห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจนเพียงใด					
4	ท่านเห็นว่าการขอรับบริการมีช่องทางการให้บริการประชาชนเพียงพอเพียงใด					
5	ท่านเห็นว่าการให้บริการมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
6	ท่านเห็นว่ามีกล่องรับความคิดเห็นไว้สำหรับผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านหลักการบริการสาธารณะ					
7	ท่านคิดว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการจะส่งผลสำเร็จของการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
8	ท่านคิดว่า การใช้เจ้าหน้าที่ให้ตรงกับลักษณะงานจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
9	ท่านคิดว่า ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่จะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
10	ท่านคิดว่า การใช้ระบบบัตรคิวจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
11	ท่านคิดว่า การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการจะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
12	ท่านคิดว่าการแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนและแน่นอนในการให้บริการ จะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
13	ท่านคิดว่า การจัดสถานที่ให้บริการให้เหมาะสมและเพียงพอ จะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
14	ท่านคิดว่า จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ จะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
15	ท่านคิดว่า จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ จะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
16	ท่านคิดว่า ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ จะส่งผลสำเร็จต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
17	ท่านคิดว่า การใช้เทคโนโลยีทันสมัย จะส่งผลต่อความสำเร็จของบริการมากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	ท่านคิดว่า การมีระเบียบแบบแผนในการให้บริการที่ชัดเจนแน่นอน จะส่งผลต่อความสำเร็จของบริการมากน้อยเพียงใด					
19	ท่านคิดว่าการเข้าถึงการบริการได้สะดวก ไม่มีขั้นตอนมาก จะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
	ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (I am ready)					
20	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่มากน้อยเพียงใด					
21	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
22	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมมากน้อยเพียงใด					
23	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
24	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรมากน้อยเพียงใด					
25	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับใด					
26	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากน้อยเพียงใด					
27	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
28	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
29	ท่านได้เคยเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอมากน้อยเพียงใด					
30	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีจำนวน 2 ข้อ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ถ้าจะมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะประการใด

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชุดที่ 2. สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้การบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหา

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นายสันติ บุญรอด
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ศาสนา ☐ พุทธ ☐ คริสต์ ☐ อิสลาม ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ระดับการศึกษา ☐ ม.3/ม.ศ.3 ☐ ม.6/ม.ศ.5/ปวช. ☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร
☐ ไม่เกิน 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี
☐ 11 – 15 ปี ☐ มากกว่า 15 ปี

7. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใด
☐ ลูกจ้าง ☐ ข้าราชการระดับ 1-2
☐ ข้าราชการระดับ 3-4 ☐ ข้าราชการระดับ 5-6
☐ ข้าราชการระดับ 7-8

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ มี 10 ข้อ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านคิดว่าการใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ มีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
2	ท่านคิดว่าการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ มีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
3	ท่านคิดว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ มีความเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้การบริการประชาชนเพียงใด					
4	ท่านคิดว่าการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
5	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการจัดทำทะเบียนบ้าน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					
6	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการรับแจ้งการเกิด ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					
7	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการรับแจ้งการตาย ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					
8	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการรับแจ้งเกี่ยวกับการย้ายที่อยู่ ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					
9	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ท่านคิดว่าการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายชื่อและรายการทะเบียนบ้าน ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวดเร็วเพียงใด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ มีจำนวน 17 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร					
1	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอมีบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานจะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านคิดว่าการที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการจะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านคิดว่าการแต่งตั้งเจ้าที่สำนักทะเบียน ให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด จะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
4	ท่านคิดว่าการใช้งบประมาณของสำนักทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอจะส่งผลต่อความความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จะส่งผลต่อความความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
7	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมในการใช้งาน จะส่งผลต่อความความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอ มีสถานที่เพียงพอและเหมาะสม เช่น มีที่นั่งเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
9	ท่านคิดว่าการที่สำนักทะเบียนอำเภอนำความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน จะส่งผลต่อความความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
	ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ					
10	ท่านคิดว่าการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่ชัดเจน จะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
11	ท่านคิดว่าการจัดแบ่งส่วนงานภายในสำนักทะเบียนอำเภอ และกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
12	ท่านคิดว่าการที่เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13	ท่านคิดว่าการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
14	ท่านคิดว่าการที่ผู้บังคับบัญชามีการสั่งการที่ชัดเจนจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านคิดว่าการประสานงานที่ดีของส่วนต่าง ๆ ในสำนักทะเบียนอำเภอ จะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
16	ท่านคิดว่าการติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					
17	ท่านคิดว่าการได้รับงบประมาณในด้านการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่เพียงพอจะช่วยส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่จะทำให้การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอมีประสิทธิภาพ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า ถ้าจะมีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะประการใด

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสันติ บุญรอด
วัน เดือน ปีเกิด	23 เมษายน พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2533
สถานที่ทำงาน	ที่ว่าการอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง 7)