

การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษา การให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี<sup>1</sup>

นายอนุชัย คำชู<sup>2</sup>

ดร. ศิริรักษ์ สิงหเสม<sup>3</sup>

ดร.ผกาดี สุพรรณจิตวนา<sup>4</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนด้านงานทะเบียนอำเภอ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี (3) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางในการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ การศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบบริการประชาชน ทำงานเชิงรุกเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พัฒนาด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนโดยมีความมุ่งหมายให้มีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานการให้บริการ (3) ปัญหาที่พบต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครองพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่เพียงพอ มีภาระงานมาก ดังนั้น จึงต้องมีการสร้างการรับรู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจำนวนสอดคล้องกับงาน

<sup>1</sup> บทความเรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษา การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ ดร.ศิริรักษ์ สิงหเสม

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต (สาขาผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> อาจารย์ กลุ่มวิชาการรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>4</sup> อาจารย์ กลุ่มวิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้อย่างขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีคุณภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแส การเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ ทุกรัฐบาลต่างเร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชน ในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลจำนวนพลเมืองของประเทศ เริ่มตั้งแต่ การแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งตาย หรือ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมากจะต้องจัดเก็บและแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยเฉพาะการใช้และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเพื่อประโยชน์ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การพิสูจน์ ตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกด้าน

งานทะเบียนทั่วไป เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนสมรส การหย่า การบันทึกฐานะภริยา การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม พิษัยกรรม การเปลี่ยนชื่อทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสุสาน และฌาปนสถาน ทะเบียนสัตว์พาหนะ

งานบัตรประจำตัวประชาชน บัตรประชาชนเป็นเอกสารราชการที่ออกให้สำหรับคนไทยเท่านั้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงตน เพื่อพิสูจน์และยืนยันบุคคลในการติดต่อราชการ การ

ขอรับบริการหรือสวัสดิการในด้านต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐรวมทั้งใช้ประกอบการทำธุรกิจต่างๆ ทำนิติกรรม

ทั้งงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนในประเทศที่มีฐานข้อมูลทางการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้น ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นจึงถือว่าเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชน ข้าราชการเหล่านี้จะต้องมีการเรียนรู้พัฒนางาน พัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อม มีทัศนคติที่ดีต่องาน และประชาชนมีจิตใจบริการ

ปัจจุบันได้พยายามพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม ในการให้บริการแต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากพอสมควร เนื่องจากการให้บริการต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งที่กำหนดไว้ ฉะนั้น เมื่อมีกระบวนการ มีขั้นตอนในทางปฏิบัติจึงพบปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุ

1. เจ้าหน้าที่ของทางราชการที่เป็นผู้ปฏิบัติ ไม่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนหลายด้าน เช่น เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทัศนคติส่วนตัวต่อการให้บริการ วางตัวไม่เหมาะสม ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารไม่เข้าใจ เป็นต้น

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจระบบราชการ ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด มีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ เป็นต้น

3. กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน ถึงแม้ว่าจะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ออกมาใช้บังคับให้หน่วยงานต่างๆ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ แต่การปฏิบัติงานในบางเรื่องยังมีปัญหาอยู่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สนใจติดตามปรับปรุงแก้ไขให้ทันเหตุการณ์

4. สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบไม่ทันสมัย อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสำนักงานยังมีความไม่เหมาะสมหลายประการ เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพด้วย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนด้านงานทะเบียนอำเภอ

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

3. เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางในการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ โพธาราม จังหวัดราชบุรี

### **ขอบเขตการศึกษา**

การศึกษาถึงการพัฒนาภารกิจบริการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา จึงได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จำนวน 10 คน จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอโพธารามทั้งหมด 14 คน

### **วิธีการดำเนินการวิจัย**

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษา การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบด้วย (1) วิธีการศึกษา (2) ศึกษาเอกสาร (3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (4) แนวทางการสัมภาษณ์เจาะลึก (5) การเก็บรวบรวมข้อมูล (6) การวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนด้านงานทะเบียนอำเภอ
2. ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงปัญหา และแนวทางในการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ โพธาราม จังหวัดราชบุรี

### **แนวคิดทฤษฎีในการศึกษา**

การศึกษา เรื่องการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ดังนี้

### **แนวความคิดที่เกี่ยวกับศักยภาพ**

ศักยภาพ คือ พลังความสามารถที่แฝงอยู่และสามารถทำให้ปรากฏได้ ความสามารถที่แสดงหรือปรากฏเป็นได้ทั้งเครื่องชี้หรือสะท้อนศักยภาพในอดีต และเป็นเครื่องบ่งบอกศักยภาพใน

อนาคต การปรากฏของพลังศักยภาพของสิ่งใด ๆ จะเป็นเช่นใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยอย่างน้อยสองส่วน คือ พลังความสามารถ ของสิ่งนั้น และเงื่อนไขบริบทที่เป็นไปได้ทั้งตัวชัดเจนหรือตัวหนูนเสริม การปรากฏออกมาของศักยภาพนั้นที่สำคัญคือ เงื่อนไขเชิงบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ หรือคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏหากได้รับการพัฒนา หรือกระตุ้นจากภายนอก อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เป็นอยู่ ศักยภาพ จึงเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้การทำงานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า “ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ” ปัจจุบันบทบาทสภาพของการให้บริการของราชการในอดีตว่าไม่ค่อยมีคู่แข่งในเรื่องการให้บริการกับประชาชน จึงจำเป็นที่ภาครัฐจะต้องมีการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้เกิดบริการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ ทั้งในเรื่องคุณภาพความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้อง และอัธยาศัย ในการบริการ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ หนึ่งในวิธีการหลัก ๆ ที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรที่ให้บริการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง หลักสำคัญคือ การให้บริการแก่ผู้บริโภคในระดับที่คาดหวังหรือมากกว่าการคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งเป้าหมายในเรื่องคุณภาพบริการ การคาดหวังของผู้บริโภคจะถูกสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง คำพูดคำบอกเล่าจากปากต่อปาก และการโฆษณาขององค์กรผู้ให้บริการ หากการบริการที่ได้รับมีคุณภาพต่ำกว่าการบริการที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะไม่สนใจในตัวผู้ให้บริการนั้น ๆ หากการบริการมีคุณภาพตรงหรือมากกว่าที่คาดหวัง ผู้บริโภคก็จะโน้มเอียงไปใช้บริการนั้น

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับจริยธรรม

จริยธรรม หมายถึง แบบแผนของการกระทำที่ถูกต้อง หรือเป็นเครื่องนำทางไปสู่หลักในการประพฤติปฏิบัติที่ถูกหลักศีลธรรม หรือหมายถึง สิ่งพึงประพฤติปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ในสังคม หรือเป็นธรรมะที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้อยู่ในแนวทางของศีลธรรม หรือเป็นหลักความประพฤติที่ดีงาม เหมาะสม มีคุณธรรม และถูกต้องตามศีลธรรม จริยธรรมมีความสำคัญต่อสังคม ช่วยให้นักคิดในสังคมเป็นคนดี มีความรู้ ความคิดและจิตสำนึกที่ดี ทำให้สังคมนั้นอยู่กันได้อย่างมีความสุข ความเจริญ จริยธรรม จึงเป็นรากฐานของการพัฒนาสังคมเป็นหลักให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติ โดยสังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งดีงาม ยอมรับและยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา แต่ปัจจุบันมีแนวโน้มค่านิยมนี้เปลี่ยนไปกับคน บางกลุ่ม เกิดการสับสนในเรื่องจริยธรรม การปฏิบัติตามจริยธรรมตามหลักจริยธรรมทำให้มีความสุข เมื่อคนยึดถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรมแล้ว ก็จะมีความสุขอาจจะสุขทางกายหรือสุขทางใจได้ ถ้าคนเราไม่มีจริยธรรมเป็นเครื่อง

ยึดเหนี่ยวจิตใจก็จะเกิดความวุ่นวายขึ้นในสังคม ซึ่งทำให้เกิดยุคป่าเถื่อน เพราะที่ไม่มีสิ่งยึดเหนี่ยวให้ทุกคนปฏิบัติเหมือนกัน เพื่อให้สังคมอยู่ด้วยกันได้ด้วยความสงบสุข ชีวิตจะขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจิตใจดำเนินไปตามความเรียกร้องของธรรมชาติโดยขาดการยับยั้งชั่งใจ ทำให้สังคมอยู่กันอย่างขาดความเป็นระเบียบ แข่งแย้งชิงดีกัน อย่างไรก็ตาม ความเปลี่ยนแปลงของจริยธรรมย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ ในเมื่อสถานการณ์การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

แนวความคิดในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมมานานนับพันปีแล้ว ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกัน ในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและสังคมมีการพัฒนาที่ยั่งยืน ในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมาสังคมโลก มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง การพัฒนาประชาธิปไตยที่เน้น การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาด้านต่างๆ ในยุคโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีได้พัฒนาไป อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ต้องตื่นตัว และทุ่มเททรัพยากรเพื่อการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมของตนให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและกติกาใหม่ของสังคม

### ผลการศึกษาวิจัย

(1) การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ การศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบบริการประชาชนทำงานเชิงรุกเข้าถึง ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง พัฒนาด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างทั่วถึงมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการหน้าเคาน์เตอร์ที่รอบรู้และเข้าใจระบบงานบริการด้านต่างๆ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ มีความรอบรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการอย่างเป็นกันเองกับประชาชนชั้นนำเรื่องต่างๆ

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนโดยมีความมุ่งหมายให้มีการลดขั้นตอนลดระยะเวลาปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานการให้บริการ อาจปรับจุดพักคอย ให้สะดวกยิ่งขึ้น กว้างขวางเพียงพอต่อให้บริการของประชาชน มีป้ายบอกชัดเจนว่างานส่วนใด เพิ่มความสะดวกเรียบร้อย ความสวยงาม อีกทั้งมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟให้บริการประชาชน มีหนังสือ ทิว สำหรับบริการ

ประชาชน มีสถานที่สำหรับนั่งรอ หรือนั่งพักผ่อน มีที่จอดรถให้เพียงพอ บรรยากาศมีความปลอดภัย สะดวกสบาย สะอาดเรียบร้อยและสวยงาม รวมถึงสถานที่จอดรถ มีสวนหย่อมรอบๆ สำนักงานเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้

(3) ปัญหาที่พบต่อการพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครองพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่เพียงพอ มีภาระงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ ประกอบกับขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรทำให้ประชาชนไม่ค่อยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างการรับรู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจำนวนสมดุล กับงานซึ่งจะทำให้ดูแล เอาใจใส่ และมีความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ มากขึ้น ตลอดจนจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาภารกิจบริการประชาชนของกรมการปกครอง กรณีศึกษา การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

1. กรมการปกครองควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักจริยธรรม คุณธรรมมาพัฒนาการปฏิบัติงาน
2. กรมการปกครองควรส่งเสริมให้เพื่อการพัฒนาบุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่การงาน
3. กรมการปกครองควรส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เหมาะแก่การให้บริการประชาชน
4. กรมการปกครองควรจัดสรรบุคลากร อัตรากำลังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนให้เหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

##### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
2. กรมการปกครองควรสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรนำความรู้มาพัฒนาองค์กร

3. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชน

4. ในการให้บริการประชาชนควรจัดให้มีป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบันและจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

### บรรณานุกรม

- จันเพ็ญ อินตะปวง. (2548).“ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”.การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ.(2546). “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน.(2538).*ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะกรรมการวิจัยและการพัฒนามนุษย์*. โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประกอบ จิรานุกุลสวัสดิ์ (นิติกร สพฐ.) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)
- พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.(2525).กรุงเทพมหานคร : รพ.อักษรเจริญทัศน์.
- พิมพ์พิมล พลเวียง.(2543).*ศักยภาพและผลในการดำเนินงานพัฒนาระบบการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เด็กในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เพชรน้อย ม่วงงาม.(2539).*ศักยภาพของชุมชน : กรณีจัดตั้งหมู่บ้านปลอดภัย จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ยูภาพร คล่องแคล่ว. (2551).“แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ.(2539).*ศักยภาพของเทศบาลเมืองนครปฐมในการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา*.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รุ่ง แก้วแดง.(2540).*ปฏิวัติการศึกษาไทย*.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน

- วิภาวรรณ สุริยะจักร (2559).คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว  
ประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
- วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ.(2537).ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2551).“พัฒนาการ การจัดทำทะเบียนราษฎร  
และสำมะโนประชากรในประเทศไทย”.พิมพ์ครั้งที่ 1. บริษัทจรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด.  
สุพร นวลศรีนำ. (2546).“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงาน  
ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี”. วิทยานิพนธ์ รัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย  
บูรพา
- สุภาพร พิศาลบุตร.(2546).ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรม.จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics),  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สุลักษณ์ ศิวรักษ์ และมารศรี ศิวรักษ์.(2533).ที่สุดแห่งสังคมสยาม.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์  
ธรรมสาร
- อภิรัฐ ตั้งกระจำ และคณะ.(2546).จริยธรรมทางธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ปัญญาชน