

กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชน  
ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

นางสาวจิราวรรณ กล้าเกียรติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนด จากวิธีการต่อไปนี้ (1) การศึกษาจากเอกสารของหน่วยงาน (2) การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการพัฒนาการบริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แต่บางกลยุทธ์ ผู้รับบริการยังไม่ทราบว่ามีการดำเนินการแล้ว

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีจำนวนมากในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

3. แนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสม กับปริมาณงาน และควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย กำหนดกรอบทิศทางการ ขับเคลื่อนเพื่อปรับเปลี่ยนระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการสร้าง ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน ของทางราชการ ประชาชนจะต้องได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นให้การบริการพัฒนาไปสู่ความ เป็นเลิศและมีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการกำหนดขั้นตอนและกำกับดูแลให้งานบริการ นั้น มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กรมการปกครอง ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลงานบริการด้าน การทะเบียนและบัตร เพื่อให้ประชาชนมีไว้แสดงตน กู้มครองสิทธิ ใช้สิทธิรับบริการ ที่รัฐจัดให้ และเป็นฐานข้อมูลบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยมี สำนักทะเบียนเป็นสถานที่ให้บริการอยู่ทุกอำเภอทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนทุกคน เข้าถึงบริการได้โดยสะดวกทั่วถึง จึงได้มีนโยบายเชิงรุกในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น ได้แก่ การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชราและ ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยจัดหน่วยบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เคลื่อนที่ (Mobile Unit) ให้บริการในสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้แจ้งความจำนงไว้ นอกจากนี้กรมการปกครองได้จัดทำแอปพลิเคชัน Dopa plus บนมือถือ ใช้งานได้ทั้ง ระบบ IOS และ Android คาว์นโทลด์ฟรี ให้ข้อมูลบริการประชาชนเบื้องต้น นอกจากนี้

กรมการปกครองบริการคัดสำเนาข้อมูลรายการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นภาษาอังกฤษ 12 ประเภทเอกสาร นอกจากนี้ กรมการปกครองได้วางรากฐานเพื่อเป็นแนวทางให้เกิดการพัฒนาด้วยการดำเนินโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นมาตลอดเป็นประจำทุกปี โครงการนี้เสริมสร้างให้การจัดระบบการทำงานเกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ยุงยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างงานบริการที่สะดวก รวดเร็ว นำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาระบบงานให้เกิดความเสมอภาคเป็นธรรม รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจ เป็นเกียรติและศักดิ์ศรีให้กับผู้ปฏิบัติงาน และท้ายสุดเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การยอมรับ เป็นตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาสำนักทะเบียน เกิดศรัทธา และความเชื่อมั่น นำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม

งานวิจัยเรื่องนี้ต้องการศึกษาถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### **ขอบเขตของการวิจัย**

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษากลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนในประเด็นต่อไปนี้

- (1) โครงสร้างที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
- (2) โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
- (3) การให้บริการเชิงรุกของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
- (4) ปัญหาการให้บริการเชิงรุกของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### 2. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เก็บข้อมูลช่วงเดือน กันยายน 2562

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดจากวิธีการต่อไปนี้

1. การศึกษาจากเอกสารของหน่วยงาน ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนละบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2. การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่

(1) ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 3 คน

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2 คน

(3) ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคคลที่อยู่ในพื้นที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 20 คน ดังนี้

(1) ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 3 คน

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2 คน

(3) ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 คน

3. แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลเอกสาร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนละบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2. ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่

(1) ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 3 คน

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2 คน

(3) ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 คน

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

(1) แนวการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

(2) แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยได้จัดเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า ตามประเด็นที่กำหนด

#### 5. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเอกสารจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และขอสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่

1. ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 3 คน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2 คน

3. ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 คน

เก็บข้อมูลช่วงเดือน กันยายน 2562

#### 6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การบรรยายข้อเท็จจริงตามประเด็นที่กำหนด ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาอธิบายปรากฏการณ์ที่ค้นพบ และใช้การสรุปแบบอุปนัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

## 1.แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณ วิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

## 2. การพัฒนาระบบบริการ ซึ่งได้ถูกกำหนดอยู่ในแผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง

พ.ศ. 2560 – 2564

แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง พ.ศ.2560 – 2564 ซึ่งมาจากการนำนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และยุทธศาสตร์ทุกระดับที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับภารกิจกรมการปกครองมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการพัฒนาระบบบริการ ซึ่งก็คือประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาระบบบริการและข้อมูลบุคคลให้ทันสมัยมีคุณภาพเพื่อความมั่นคงและการพัฒนาประเทศ ซึ่งมีกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการพัฒนาระบบบริการ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 4.1.3 : สร้าง Application หรือ นวัตกรรมงานทะเบียนและงานบริการอื่นๆ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น โครงการพัฒนา Mobile Application

กลยุทธ์ที่ 4.2.1 : ปรับปรุงงานบริการให้มีความทันสมัย มีมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น โครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น โครงการพัฒนาบุคลากร

เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โครงการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ โครงการบำรุงรักษา แก้ไข พัฒนาและปรับปรุงระบบบัตรคิว

กลยุทธ์ที่ 4.2.2 : เสริมสร้างกระบวนการให้บริการเชิงรุก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โครงการที่สำคัญ เช่น โครงการขยาย/เคลื่อนย้ายระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โครงการเสริมสร้างศักยภาพจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ...เยี่ยม

3. จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานทะเบียนซึ่งกำหนดโดยกระทรวงมหาดไทย

**สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ**

**สรุปผลการศึกษา**

1. กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในปัจจุบันการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการนำกลยุทธ์เชิงรุกมาใช้ในการบริการประชาชน เช่น การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชราและผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ มีการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..เยี่ยม จังหวัดเพชรบุรี ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาเพชรบุรี ให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทุกวัน มีแอปพลิเคชัน Dopa plus บนมือถือ ใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Android ดาวน์โหลดฟรี ให้ข้อมูลบริการประชาชนเบื้องต้น มีการจัดเก็บเอกสารเข้าในระบบฐานข้อมูลทำให้การค้นหาเอกสารมาความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจุบัน สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องบัตรคิว มีระบบฐานข้อมูลแบบ



ออนไลน์ มีการอำนวยความสะดวก เช่น การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ กรณีบัตรสูญหาย ไม่ต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจแล้ว สามารถแจ้งความบัตรหายขณะขอมีบัตรใหม่ได้เลย มีการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..อึม จังหวัดเพชรบุรี ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาเพชรบุรี ให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทุกวัน

แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ยังไม่ทราบว่า ปัจจุบัน สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการให้บริการเชิงรุก เช่น การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชราและผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ ยังไม่ทราบว่า กรมการปกครองได้จัดทำแอปพลิเคชัน Dopa plus บนมือถือ ใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Android คาว์โนโหลดฟรี ให้ข้อมูลบริการประชาชนเบื้องต้น ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ ยังไม่ทราบว่า กรมการปกครองบริการคัดสำเนาข้อมูลรายการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ 12 ประเภทเอกสาร

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปัจจุบัน คือ

ปัญหาด้านบุคลากร

- ผู้รับบริการมีจำนวนมากในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า

ปัญหาด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

-สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เหมาะสมกับผู้มารับบริการที่มีจำนวนมาก

ปัญหาด้านผู้มาขอรับบริการ

-ประชาชนผู้รับบริการยังไม่มีความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้การมาติดต่อขอรับบริการยังขาดเอกสารที่จำเป็นบางอย่าง จึงทำให้เกิดความล่าช้า จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านทางกำนันผู้ใหญ่บ้านเพิ่มมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในปัจจุบัน คือ

ปัญหาด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสำหรับผู้มาติดต่อราชการ
- สถานที่นั่งรอขอรับบริการคับแคบไป
- ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อไม่เพียงพอ
- ประตูทางเข้าออกของรถอยู่ติดถนนใหญ่ ทำให้การเข้าออกไม่สะดวก

ปัญหาด้านบุคลากร

- รอคิวนานเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

### 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชน ดังนี้

ด้านบุคลากร

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

- ควรให้ความรู้และปลุกจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนด้วยใจที่เป็นญาติมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ในจุดรับบัตรคิวคอยตรวจสอบคัดกรองผู้มารับบริการก่อนที่จะมีการกดบัตรคิว และให้คำแนะนำต่างๆ

- ควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น จัดฝึกอบรมความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง การมีจิตบริการ การใช้ระบบซอฟต์แวร์จนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงสถานที่ให้มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ

- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารอรับบริการ เช่น wifi จุดชาร์จแบตเตอรี่มือถือ

ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ

- ควรประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ในการขอรับบริการเพิ่มมากขึ้น การให้บริการประชาชนก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับความสะดวกเร็วขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชน ดังนี้

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

- ควรขยายขนาดห้องสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี ให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิม เนื่องจากคับแคบไป

- ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ
- ควรมีตู้เก็บเอกสารให้เพียงพอและเป็นระเบียบ
- ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและการให้บริการประชาชน เนื่องจากมีประชาชนผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้เกิดความล่าช้า

#### ด้านนวัตกรรมในการให้บริการ

- ควรมีการพัฒนาระบบนัดหมายล่วงหน้าทางแอปพลิเคชัน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ถึงการให้บริการเชิงรุกของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบ

#### อภิปรายผล

##### 1.กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชน

การให้บริการเชิงรุกของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ได้แก่ 1.การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชราและผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยจัดหน่วยบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ให้บริการในสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้แจ้งความจำนงไว้ 2.แอปพลิเคชัน Dopa plus บนมือถือ ใช้งานได้ทั้งระบบ IOS และ Android ดาวน์โหลดฟรี ให้ข้อมูลบริการประชาชนเบื้องต้น 3.บริการคัดสำเนาข้อมูลรายการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ 12 ประเภทเอกสาร 4.การดำเนินโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่นมาตลอดเป็นประจำทุกปี ที่ผู้วิจัยได้นำมาพูดถึงนั้น ล้วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ทั้งสิ้น นอกจากนี้ การพัฒนาระบบบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ก็เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง พ.ศ.2560 - 2564 รวมถึงการ

บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ก็เป็นไปตามจรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานทะเบียนซึ่งกำหนดโดยกระทรวงมหาดไทย ด้วย

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่พบจากผลการศึกษานั้น หลัก ๆ จะเป็นปัญหาด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีจำนวนมากในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า เนื่องจากอำเภอเมืองเพชรบุรี มีประชากรรวมทั้งสิ้นประมาณ 123,568 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562) แต่มีผู้ปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี เพียง 8 คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่เหมาะสม และปัญหาด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก ซึ่งปัญหาด้านบุคลากร นั้น ทางสำนักทะเบียนอำเภอไม่สามารถเพิ่มอัตราค่าจ้างได้ เนื่องจากต้องได้รับการจัดสรรจากทางที่ทำการปกครองจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งจำนวนบุคลากรของที่ทำการปกครองจังหวัดเพชรบุรี ก็มีจำนวนไม่มากเช่นกัน ส่วนปัญหาด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น ด้วยพื้นที่ที่จำกัดของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเพชรบุรี ทำให้ไม่สามารถขยายออกไปได้เลย นอกจากจะต้องย้ายที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเพชรบุรี ไปอยู่ในพื้นที่อื่นที่มีบริเวณมากกว่านี้ ซึ่งการจะย้ายที่ทำการปกครองอำเภอไปอยู่พื้นที่อื่นนั้น ก็ติดปัญหาทั้งงบประมาณในการก่อสร้างที่ทำการปกครองอำเภอหลังใหม่ และไม่มีสถานที่กว้างพอที่จะย้ายไปได้ โดยที่ต้องอยู่ในบริเวณเดียวกันกับศูนย์ราชการ

## 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ

แนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เท่าที่พอจะดำเนินการได้ในปัจจุบัน คงต้องปรึกษาที่ทำการปกครองจังหวัด

เพชรบุรี ถึงปัญหาดังกล่าว เพื่อช่วยกันหาทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเท่าที่จะเป็นไปได้

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้พบข้อเสนอแนะ ดังนี้

การพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการเชิงรุกที่ดำเนินการอยู่ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึงมากกว่านี้ รวมถึงพัฒนาให้รอบด้าน ทั้งด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

1. ควรขยายระยะเวลาในการวิจัย เพื่อความครอบคลุมในการวิเคราะห์

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริการ

ประชาชน

---

### บรรณานุกรม

ณัฐพล สนใจ.(2557).คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน.มหาวิทยาลัยแม่โจ้

วันเพ็ญ พวงเขียว.(2555).แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัด

สมุทรสงคราม.วิทยานิพนธ์.สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ  
ชนบท.มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ณิชากร โทวังจร.(2554).คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน  
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์.(2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการงานทะเบียน  
สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร.รายงานการวิจัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อัญชลี รุ่งโรจน์.(2550).พฤติกรรมการมารับบริการและความพึงพอใจ ของผู้มารับ  
บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลพระนครศรีอยุธยา.รายงานการ  
วิจัย.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์.(2550).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่.รายงาน  
การวิจัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชมนานฎ พันธุ์ศุภผล.(2551).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพการ  
บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.  
สืบค้น เมื่อ 1 กันยายน 2562.จาก [wiki.kpi.ac.th](http://wiki.kpi.ac.th)