

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 222 คน ผู้เขียนได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ 2 ผลสำเร็จของการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน ค่าที่ได้จากการทดสอบนัยสำคัญของค่าทดสอบที และค่าเอฟ

## ส่วนที่ 1 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร ของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของปัญหา	ลำดับที่
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.67	0.55	มาก	2
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.64	0.65	มาก	3
3. ด้านสภาพแวดล้อม	3.77	0.58	มาก	1
รวม	3.69	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของปัญหา	ลำดับที่
1. มีการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ	3.53	0.67	มาก	5
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	0.82	มาก	4
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.65	0.99	มาก	2
4. มีการช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	3.58	0.97	มาก	3
5. มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้รับบริการ	4.03	0.93	มาก	1
รวม	3.67	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีการช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของปัญหา	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนของการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.80	0.85	มาก	2
2. มีการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก	3.69	0.95	มาก	3
3. มีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	3.90	0.92	มาก	1
4. มีเจ้าหน้าที่ติดตามดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.47	0.97	มาก	4
5. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย	3.35	0.98	ปานกลาง	5
รวม	3.64	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมา ได้แก่ มีขั้นตอนของการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาของการบริหารการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสภาพแวดล้อม

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของปัญหา	ลำดับที่
1. มีการจัดสถานที่นั่งรอในการรอรับบริการ	3.46	0.88	มาก	6
2. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.64	0.98	มาก	4
3. มีการติดป้ายแนะนำสถานที่	4.14	0.80	มาก	1
4. มีการจัดผังภายในสำนักงาน	3.60	0.95	มาก	5
5. สำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.89	0.84	มาก	2
6. การให้บริการนำค้ำ หนังสือพิมพ์	3.72	0.97	มาก	3
รวม	3.77	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีปัญหาต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมอยู่ในระดับมากที่สุดข้อ โดยมีการติดป้ายแนะนำสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และสำนักงานมีการให้บริการนำค้ำ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความสำเร็จของประชาชนต่อการได้ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ตามทัศนะของประชาชน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของการบริหารงานการให้บริการ  
ประชาชนด้านทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.74	0.66	มาก	3
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.73	0.70	มาก	2
3. ด้านการให้บริการที่เพียงพอ	3.72	0.71	มาก	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.51	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.81	0.68	มาก	4
รวม	3.80	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านการให้บริการที่อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. มีการให้บริการที่มี เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.79	0.98	มาก	1
2. มีการให้บริการที่เป็นระบบตามขั้นตอน	3.73	0.78	มาก	4
3. มีการให้บริการที่สุจริตในหน้าที่	3.76	0.80	มาก	2
4. มีหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับการ ที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์	3.74	0.87	มาก	3
5. ได้รับการต้อนรับให้ความสำคัญและ ให้บริการที่ดี	3.69	0.96	มาก	5
รวม	3.74	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมา ได้แก่ ได้รับการต้อนรับ ให้ความสำคัญและให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่า 3.76 รองลงมา ได้แก่ มีหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพคุ้มค่า และถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงาน  
ทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. มีการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วนและความต้องการ	3.78	0.85	มาก	1
2. มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์	3.70	0.99	มาก	3
3. มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง	3.73	0.94	มาก	2
รวม	3.74	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และจริงจัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการที่เพียงพอ

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. มีการจัดที่นั่ง หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้ อย่างเพียงพอ	3.73	0.93	มาก	2
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการมี ความทันสมัย	3.86	0.84	มาก	1
3. มีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการ	3.59	0.91	มาก	3
รวม	3.72	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา ได้แก่ มีการจัดที่นั่งหนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. มีการให้บริการที่สม่ำเสมอ ไม่ทิ้งงาน	3.78	0.93	มาก	3
2. มีการให้บริการที่เอาใจใส่และติดตามอยู่ตลอดเวลา	3.63	0.93	มาก	4
3. มีการให้บริการในช่วงระหว่างพักกลางวัน	3.99	0.97	มาก	2
4. มีการให้บริการเสริมในวันหยุดราชการ	4.59	0.63	มากที่สุด	1
รวม	4.00	0.51	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการให้บริการเสริมในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา ได้แก่ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากมีการให้บริการในช่วงระหว่างพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีการให้บริการที่สม่ำเสมอ ไม่ทิ้งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	ลำดับที่
1. มีการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ	3.79	0.94	มาก	2
2. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ	3.59	0.94	มาก	3
3. มีการปฏิบัติที่ลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว	4.07	0.97	มาก	1
รวม	3.81	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการปฏิบัติที่ลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านสำนักงานทะเบียนราษฎร ได้แก่

1. แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วและถูกต้องของการให้บริการท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 1.1 บุคลากรพร้อมลงมือปฏิบัติงานได้ทันที
  - 1.2 บุคลากรบริหารได้ทันเวลา
  - 1.3 บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน
  - 1.4 บุคลากรบริการงานใช้เวลาน้อย
2. แนวทางการให้บริการในความสุขภาพ อ่อน โยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ และให้ความช่วยเหลือ ท่านคิดว่าควรอย่างไร
  - 2.1 บุคลากรต้องมีความสุขภาพ อ่อน โยน
  - 2.2 บุคลากรต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 2.3 บุคลากรต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ
  - 2.4 บุคลากรต้องให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง
3. แนวทางการให้บริการในเรื่องการอำนวยความสะดวก จุดประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 3.1 ควรมีป้ายแนะนำสถานที่
  - 3.2 ควรมีที่นั่งรอการรับบริการอย่าเพียงพอ
  - 3.3 ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ
  - 3.4 ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอ
4. แนวทางการให้บริการในสำนักงานทะเบียนราษฎรด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 4.1 ควรจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงาน
  - 4.2 มีแผนการดำเนินงานชัดเจน
  - 4.3 ควรให้บริการแบบ One Stop Service
  - 4.4 ระบบงานแทนงานกันได้

5. แนวทางการให้บริการในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านเทคโนโลยี ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร

- 5.1 ควรจัดหาโปรแกรมการปฏิบัติงานที่ทันสมัย
- 5.2 ควรจัดส่งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เข้ารับการอบรม
- 5.3 บุคลากรต้องปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้
- 5.4 ระบบงานที่ไม่สามารถทำได้ควรจ้างเอกชนให้รับทำ

6. แนวทางการให้บริการด้านการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อการให้บริการประชาชน ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร

- 6.1 ตรงต่อเวลาในการทำงาน
- 6.2 มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ
- 6.3 มีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ
- 6.4 มีประสิทธิภาพในการบริการ



**แนวทางการบริหารงานการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม**

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 468 คน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 32 คน ในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ประชาชนผู้ใช้บริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ การตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ การลดขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนมีระบบสนับสนุนด้านบุคคลและเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถแข่งขันการให้บริการภาครัฐได้นั้น เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ให้ความช่วยเหลือ ความสะดวก จุดประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำห้องน้ำ สถานที่จอดรถ การลดขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่ระดับปานกลาง ส่วนการบริหารงานภาครัฐด้านงานทะเบียน อยู่ระดับมากนั้น

และจากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานทะเบียนราษฎร ควรมีการพัฒนาแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองและแก้ไขปัญหาจากความเห็นของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ทาการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วและถูกต้องของการให้บริการท่านคิดว่าควรทำอย่างไร

- 1.1 บุคลากรพร้อมลงมือปฏิบัติงานได้ทันที
- 1.2 บุคลากรบริหารได้ทันเวลา
- 1.3 บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน

- 1.4 บุคลากรบริการงานใช้เวลาน้อย
- 2 แนวทางการให้บริการในความสุขภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ และให้ความช่วยเหลือ ท่านคิดว่าควรอย่างไร
  - 2.1 บุคลากรต้องมีความสุขภาพ อ่อนโยน
  - 2.2 บุคลากรต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 2.3 บุคลากรต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ
  - 2.4 บุคลากรต้องให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง
- 3 แนวทางการให้บริการในเรื่องการอำนวยความสะดวก จุดประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 3.1 ควรมีป้ายแนะนำสถานที่
  - 3.2 ควรมีที่นั่งรอการรับบริการอย่าเพียงพอ
  - 3.3 ควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ
  - 3.4 ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอ
- 4 แนวทางการให้บริการในสำนักงานทะเบียนราษฎรด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 4.1 ควรจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของงาน
  - 4.2 มีแผนการดำเนินงานชัดเจน
  - 4.3 ควรให้บริการแบบ One Stop Service
  - 4.4 ระบบงานแทนงานกันได้
- 5 แนวทางการให้บริการในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในด้านเทคโนโลยี ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 5.1 ควรจัดหาโปรแกรมการปฏิบัติงานที่ทันสมัย
  - 5.2 ควรจัดส่งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เข้ารับการอบรม
  - 5.3 บุคลากรต้องปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้
  - 5.4 ระบบงานที่ไม่สามารถทำได้ควรจ้างเอกชนให้รับทำ
- 6 แนวทางการให้บริการด้านการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อการให้บริการประชาชน ท่านคิดว่าควรทำอย่างไร
  - 6.1 ตรงต่อเวลาในการทำงาน
  - 6.2 มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ
  - 6.3 มีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการ

#### 6.4 มีประสิทธิภาพในการบริการ

สรุปได้ว่า จากการวัดความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบการบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นและมีความสำเร็จในระบบบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นผลมาจากที่เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม จึงส่งผลทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพิ่มขึ้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าหลังจากมีการจัดการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจระบบการบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มากขึ้น

