

คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลนครพิษณุโลก

**Quality of Civil Registration Services of the Phitsanulok
Municipality Local Registration Office**

บุษกร รังษิณนทร และ ธนัสถา โรจนตระกูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Butsakorn Rungsipanodorn and Tanastha Rojanatrakul

Pibulsongkram Rajabhat University

Corresponding Author, E-mail : butsakorn.r@psru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จากการแจกแบบสอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 398 คน ซึ่งได้จากการแทนค่าในสูตรของยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบปัจจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา พบว่า 1) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ 2) พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ 4) การกำหนดจุดรับบริการแยกตามประเภทของการให้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; งานทะเบียนราษฎร; การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the level of the quality of civil registration services 2) to compare the personal factors affecting the quality of civil registration services and 3) to study the suggestion and guidelines for improve the quality of civil registration services. This research applied the Quantitative Research with the Survey Research. The sample was 398 people from the calculation formula of Taro Yamane. The research instrument was the questionnaire. The statistics used frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test with One Way ANOVA.

Results of the Research. 1) Overall, the level of the quality of civil registration services was at the high level. 2) The comparison of the personal factors affecting the quality of civil registration services found that the people having the different genders, ages, degrees of education, occupations, income and times in service had no the different opinion to the quality of civil registration services under the Coronavirus Disease 2019 epidemic of the Phitsanulok Municipality Local Registration Office. 3) Suggestions and guidelines for improvement and development found that 1) improvement of service areas 2) improvement of service systems by reducing operational procedures 3) Decentralization of powers to local agencies and 4) Determination of service points by type of service.

Keywords : Services Quality; Civil Registration; Coronavirus Disease 2019 Epidemic

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจอันสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันได้มีกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์คือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centered) การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้นลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้น้อยลงเพื่อบริการประชาชน ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของคนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการการบริการของภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 : 1-2)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก มีการบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งจะประกอบด้วย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรซึ่งจะให้บริการทั้งงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ได้พยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการแต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากพอสมควร เนื่องจากการให้บริการต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และคำสั่งที่กำหนดไว้ ฉะนั้นเมื่อมีกระบวนการ มีขั้นตอนในทางปฏิบัติจึงพบปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุ เช่น เจ้าหน้าที่ของทางราชการที่เป็นผู้ปฏิบัติ ไม่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนหลายด้าน ประชาชนผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจระบบราชการ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน รวมทั้งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (covid-19) ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการและการรับบริการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ คือ สำนักทะเบียนต้องหยุดให้บริการกับประชาชนตามระเบียบของทางราชการ และเมื่อเปิดทำการตามปกติได้กำหนดระเบียบ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการของประชาชน ซึ่งทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั้นเกิดความล่าช้า และให้บริการได้อย่างไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อันอาจจะเกิดขึ้นได้หากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (เทศบาลนครพิษณุโลก, 2564 : 45)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรภายใต้ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก เพื่อต้องทราบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจะได้ทราบแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรภายใต้ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลนครพิษณุโลก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 63,718 คน (เทศบาลนครพิษณุโลก, 2564 : 45)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 398 คน ที่ได้จากสูตรของยามาเน่ (Yamane) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check list) **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ **ตอนที่ 3** แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และทฤษฎี กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดำเนินการสร้างและปรับแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) กับประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก จำนวน 30 คน ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.900

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อนายกเทศมนตรีนครพิษณุโลก เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร

3.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสำรวจกับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 398 คน ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

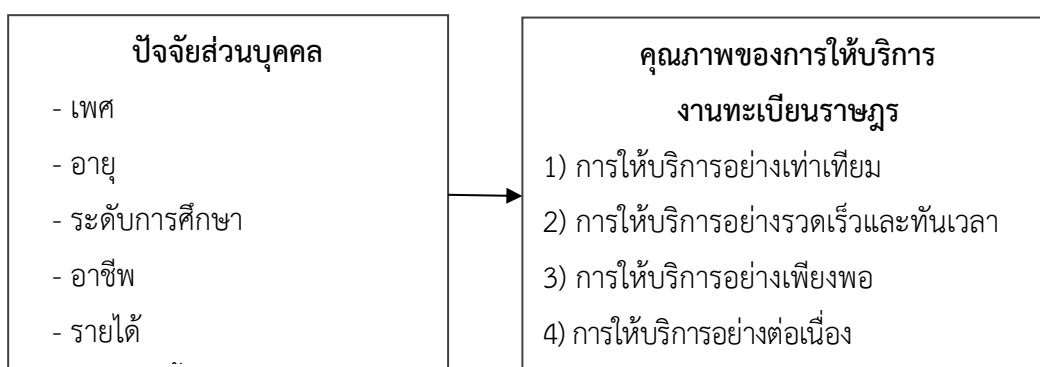
4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่า t-test ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Least Significant Difference : LSD.)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ 1 ระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวม

ลำดับ	คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็น (n=398)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.86	0.801	มาก
2	การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.89	0.532	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.69	0.906	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.670	มาก
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.85	0.584	มาก
ภาพรวม		3.80	0.506	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, $S.D.=0.506$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

ตาราง 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	-1.818	-	0.070	-	✓

อายุ	คุณภาพของการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	-	1.028	0.380	-	✓
การศึกษา	คุณภาพของการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	-	0.958	0.431	-	✓
อาชีพ	คุณภาพของการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	-	1.065	0.364	-	✓
รายได้	คุณภาพของการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	-	1.274	0.283	-	✓
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	คุณภาพของการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	-	0.473	0.623	-	✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการรับบริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน มีอายุเท่าไร หรือมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างไร การเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการอย่างเคร่งครัด

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

ตาราง 3 แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา	ความถี่ (f)
การปรับปรุงสถานที่บริการให้กว้างขวาง มีระบบระบายอากาศที่ดี ปลอดโปร่ง เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น การติดตั้งลูกหมุนบนหลังคา พัดลมดูดอากาศ และเพิ่มการระบายอากาศในบริเวณเฉพาะ เป็นต้น	145
พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อลดการเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว	86
การกำหนดจุดรับบริการ แยกตามประเภทของการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามความต้องการ	35

จากตาราง 3 พบว่า แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรภายใต้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก คือ 1) การปรับปรุงสถานที่บริการให้กว้างขวาง มีระบบระบายอากาศที่ดี ปลอดโปร่ง เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น การติดตั้งลูกหมุนบนหลังคา พัดลมดูดอากาศ และเพิ่มการระบายอากาศในบริเวณเฉพาะ เป็นต้น 2) พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อลดการเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และ 3) การกำหนดจุดรับบริการ แยกตามประเภทของการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามความต้องการ

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมตามขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้วยสถานการณ์โควิด 19 จึงให้ผู้มาติดต่อปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของรณรงค์ ชันแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2561 : 174 -184) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยสถานการณ์โควิด 19 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ตระหนักถึงความปลอดภัยจึงได้ลดขั้นตอนในการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จึงจัดให้มีการให้บริการแบบ One-Stop Service เสร็จสิ้นในจุดเดียวเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดต่อรับบริการในหลายจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560 : 3) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลหลักฐานเอกสาร ทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว ปิยณัฐ จันทรเกิด (2560 : 3) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มต่างๆ สามารถดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ได้ก่อนเข้ามารับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพื่อเป็นการลดการสัมผัสใกล้ชิดกัน จึงให้บริการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์เพื่อจะได้เตรียมเอกสารต่าง ๆ มาให้พร้อม และสามารถยื่นเอกสารเพื่อขอรับบริการได้เลย ทั้งยังเป็นการลดเวลา

ในการติดต่อขอรับบริการให้น้อยลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, วรณีย์ ลีรัตนองค์ชัย และปราโมทย์ กลิ่นลำดวน (2562 : 200-208) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ผ่านสายด่วนสอบถามข้อมูล ในเวลาทำการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจึงได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ผ่านสายด่วนสอบถามข้อมูลในเวลาทำการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชิตา ทับศรีและ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560 : 153-164) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการรับบริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน มีอายุเท่าไร หรือมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันอย่างไร การเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานในการเข้ารับ

บริการอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชิตา ทับศรีและ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560 : 153-164) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่ แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ควรปรับปรุงสถานที่บริการ ให้กว้างขวาง มีระบบระบายอากาศที่ดี ปลอดภัย โปร่ง พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นอื่น ๆ และกำหนดจุดรับบริการ แยกตามประเภทของการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : 64) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรี สงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกควรปรับปรุงสถานที่บริการให้กว้างขวาง มีระบบระบายอากาศที่ดี และปลอดโปร่ง เพื่อลดความเสี่ยงจากและทำตามมาตรการกาป้องกันกาติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกควรกำหนดจุดรับบริการแยกตามประเภทของการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้ารับบริการได้ตรงตามความต้องการ

3. ภายใต้ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภาครัฐควรพัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการให้บริการ และกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อลดการเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่การให้บริการงานทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ภายใต้ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เอกสารอ้างอิง

- ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, วรณิ ลีรัตนองค์ชัย และปราโมทย์ กลิ่นลำดวน. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7 ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21*. 200-208.
- เทศบาลนครพิษณุโลก. (2564). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)*. พิษณุโลก: เทศบาลนครพิษณุโลก
- นุชิดา ทับศรีและ ศิริพงษ์ ทองจันทร์. (2560, มกราคม). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*. 28 (1), 153-164.
- ปิยณัฐ จันทรเกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- ร่มทร์ ชันแก้ว และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 174 -184.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2552). *คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*