

# ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

## Factors for the success of the registration work of the Local Registry Office, Bangna District, Bangkok

นายกฤตภาส เจียรวรชัย\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) ทำการศึกษาหาข้อมูลโดยแบบวิธีการวิจัยสนาม (Field research) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร (5) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าสภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนามีปัจจัยหลายด้าน หากบุคลากรในองค์กรร่วมมือช่วยเหลือกัน นำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการงานทะเบียน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เกิดความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ

**คำสำคัญ :** ความสำเร็จ, งานทะเบียน, สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา

### บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขนาดใหญ่ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่ 1,568 ตารางกิโลเมตร ประชากรประมาณ 5.59 ล้านคน ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต โดยสำนักงานเขตบางนา ในฐานะหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2540 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2540 แยกการปกครองมาจากเขตพระโขนง ทั้งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม 2541 เป็นต้นไป

ภารกิจด้านการทะเบียน สำนักงานเขตบางนา มีฐานะเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 มีนายทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติงานในเขตการ

\* บทความนี้เรียบเรียงมาจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่สำคัญตามที่กฎหมายกำหนด ตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การคัดร์รองทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้าน การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนคนต่างด้าว และบุคคล ไม่มีสถานะทางทะเบียน ตลอดจนงานเลือกตั้ง งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อรอง ตั้งชื่อสกุล ร่วมชื่อสกุล จำหน่ายชื่อสกุล รับรองการใช้ คำนำหน้าหญิง คัดร์รองและตรวจสอบเอกสาร และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนทุกประเภท ตามคำสั่งมอบหมายงานการปฏิบัติงานทะเบียน และคำสั่งผู้ช่วยนายทะเบียนสำนักงานเขตบางนา งานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เอกสารทางทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่มีประโยชน์ในการรักษาลิทธิและหน้าที่ของประชาชน ซึ่งต้องเก็บรักษาตลอดไป การปฏิบัติงานด้านทะเบียนมีขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักทะเบียน งานด้านทะเบียนเป็นงานบริการประชาชน ผู้ที่มาขอรับบริการมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ประชาชนในพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้บุคลากรดำเนินงานทะเบียน ต้องมีความรอบคอบ รอบรู้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ต้องมีความเป็นกลาง มีความยุติธรรม มีความโปร่งใส มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้างและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาได้พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องไม่ละเอียดรอบคอบ ยังไม่สามารถบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า รวมถึงการสื่อสารผิดพลาด ทำให้เกิดข้อขัดแย้ง ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบวิธีการบริหารจัดการปฏิบัติงานด้านทะเบียน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทะเบียน ตลอดจนถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานครต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
- 4) เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

5) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

(1) พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

(2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน จำนวน 10 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานทะเบียน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัย ในเดือนธันวาคม 2564 – กุมภาพันธ์ 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

4. ทำให้ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

5. เพื่อเป็นข้อมูลให้กรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตบางนา นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การสัมภาษณ์ เพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางนโยบายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในภายภาคหน้า ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ ในการวิจัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Stuctured interview of formal interview) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ดังนี้

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 1 คน

หัวหน้ากลุ่มงาน 3 คน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน 6 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ประเด็นหลักๆ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนด วันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษา มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทุกคน
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกันด้านต่างๆ เช่น การบริการงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนาว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การจัดองค์กรสมัยใหม่ การบริการสาธารณะแนวใหม่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ หลักธรรมาภิบาล หลักประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง และจะมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานทะเบียนอย่างไรบ้าง ก่อนที่จะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัย สภาพปัญหา การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนา เพื่อให้เกิดความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยใช้ในการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาหาข้อมูลโดยแบบวิธีการวิจัยสนาม (Field research)

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแน่นอน (Structured interview) คือ การสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยเนื้อหาของคำถามจะครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและผลการศึกษา เป็นการนำเสนอการบรรยายเรียงลำดับตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์และการตอบคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

**ประเด็นที่ 1** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอะไรบ้าง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ ครบถ้วนตามกรอบ อัตรากำลัง มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติด้านการทะเบียนทุกด้าน งานทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ กรณีเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานมีน้อย อันเกิดจากสาเหตุ การลาหยุดงาน เช่น เจ้าหน้าที่ลาป่วย ลาพักผ่อน ลาคลอด เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานเป็นมีจิตใฝ่รักในงานให้บริการ (Service Mind) มีมิตรไมตรี อธิยาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง กับผู้รับบริการ ปฏิบัติงานอย่างอุทิศสาหัสมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทำงานเสร็จจุล่ง ภายใ้ระยะเวลาที่กำหนด มีความใส่ใจงานและมีความละเอียดรอบคอบ มีความรักสามัคคีในองค์กร ร่วมแรง ร่วมใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ควรมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การเรียกเอกสารจากประชาชนใช้เอกสารที่จำเป็นเท่านั้น ในส่วนของโปรแกรม คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน สามารถใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ตามคู่มือการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ระบบการสื่อสารออนไลน์ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ให้รับทราบข่าวสารข้อมูลด้านงานทะเบียน และ ในการติดต่อประสานส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรมีพื้นที่ตั้งของสำนักทะเบียน อยู่ในอาณาบริเวณที่สามารถ เดินทางได้สะดวก ด้วยระบบขนส่งสาธารณะรถประจำทาง ก่อให้เกิดความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางสัญจร อาคารสถานที่กว้างขวางสามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการได้มาก พื้นที่มีความสะอาดเรียบร้อย สวยงามเป็นระเบียบ บริเวณสำนักงานจัดเป็นสัดส่วน ไม่แออัดเกินไป อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ ไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ทำป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งจุดการให้บริการ ประเภทต่างๆ ภายใ้สำนักทะเบียนที่ชัดเจน มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สัญญาณเตือนเมื่อเกิดเพลิงไหม้ ในอาคาร มีถังดับเพลิงพร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราความเรียบร้อยภายในและบริเวณ รอบสำนักทะเบียน เนื่องจากปัจจุบันเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ให้มีจุดตรวจคัดกรองเพื่อ ป้องกันการติดต่อโรคโควิด-19

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีงบประมาณเพียงพอใ้ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียน เกี่ยวกับรายการวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสำเร็จจุล่ง และ งบประมาณด้านการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีเงินรางวัลพิเศษ ประจำปีใ้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

**ประเด็นที่ 2** สภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

จากการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สภาพปัญหาในปัจจุบันขณะนี้ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่สอดคล้อง กับจำนวนผู้รับบริการที่มีมาก เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง ประชากรต่างจังหวัดมีการอพยพเข้ามาหา งานทำในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้มีผู้มาติดต่อมากขึ้นมากกว่าเดิม ในส่วนของ

บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนบางท่าน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบด้านการทะเบียน ขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้วยสาเหตุหลักๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ การโยกย้ายเปลี่ยนสายงาน สำนักงานทะเบียนกรุงเทพมหานคร จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ประมาณปีละครั้ง ในแต่ละครั้งจำกัดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ขาดโอกาสในการศึกษาความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพด้านงานทะเบียน ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจลดน้อยลง

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ในด้านระบบงานการปฏิบัติงานทะเบียนบางประเภท ยังมีขั้นตอนการทำงาน ระบบโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานยุ่งยากมากเกินไป ระบบการสื่อสารคอมพิวเตอร์ออนไลน์จากส่วนกลางเกิดเหตุขัดข้องในบางเวลา ซึ่งไม่อาจทราบได้จะเกิดเมื่อไร วัสดุอุปกรณ์ใช้การปฏิบัติงานบางประเภทสึกหรอเสื่อมสภาพตามกาลเวลา ไม่พร้อมต่อการใช้งานอย่างเต็มที่ หากวันใดวันหนึ่งมีผู้ติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า ประชาชนเสียเวลาในการมาติดต่อในวันถัดไป

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ สภาพอาคารสถานที่ในปัจจุบัน เป็นอาคารชั่วคราว ตั้งอยู่ในซอยลึก ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ไม่มีรถขนส่งสาธารณะผ่าน หากเดินทางมาติดต่อสำนักทะเบียน ต้องเดินทางด้วยรถส่วนตัวหรือรถรับจ้าง อาคารสถานที่ตั้งค่อนข้างคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการจำนวนมากได้ และลานจอดรถสำหรับประชาชนมีน้อยไม่เพียงพอ

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งบประมาณค่อนข้างจำกัด มีน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณใช้ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด เมื่อมีการสำรวจของงบประมาณในแต่ละครั้ง ในปีงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินการของงบประมาณ มีขั้นตอนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า

**ประเด็นที่ 3** แนวทางการแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง มีดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กองการเจ้าหน้าที่ควรวิเคราะห์เพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อยกยอดคล่องกับผู้รับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้น เรียกบรรจุเจ้าหน้าที่ทดแทนทันทีเมื่อมีตำแหน่งว่างจากการลาออก เสียชีวิต โยกย้าย ในด้านการพัฒนาบุคลากร ให้ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนให้มีความรอบรู้ทุกๆ ด้านทุกกลุ่มงาน ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ใช้เทคนิคการสอนงานเป็นพี่เลี้ยง โดยให้รุ่นพี่ ผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงาน สอนงานให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันให้เกิดความรู้ความชำนาญในทุกด้าน เจ้าหน้าที่ควรได้รับค่าตอบแทนสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ให้ปรับลดระบบงานลงหรือขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง กระชับขึ้น มีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อความคล่องตัวรวดเร็ว ปรับปรุงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์

การสื่อสารให้มีความรวดเร็วมีเสถียรภาพ ไม่ขัดข้อง ใช้วัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานมีความทันสมัย คุณภาพสูง ระบบการจองคิวรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ระบบช่องทางการสื่อสารติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือระหว่างสำนักทะเบียน ในการตรวจสอบข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ขอจัดสรรงบประมาณการสร้างอาคารสถานที่อย่างถาวร ให้มีพื้นที่รองรับสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นจำนวนมาก ลานจอดรถแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราความเป็นระเบียบเรียบร้อย ให้พนักงานทำความสะอาดภายในอาคารและรอบๆอาคารอยู่เสมอ ในด้านการเดินทางให้จัดรถบริการรับ-ส่งผู้มาติดต่อขอรับบริการ จากถนนสายหลักมาถึงหน้าอาคารสำนักงาน ในส่วนของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน หมั่นตรวจสอบพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เพิ่มงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ขอจัดสรรงบประมาณอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับรายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณใช้ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด

**ประเด็นที่ 4** แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีอัตรากำลังปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในด้านการทะเบียน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีทักษะงาน สอนงานและให้ความรู้ความเข้าใจเป็นพี่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใหม่ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้หลายด้าน สามารถทำงานทดแทนกันได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่มาปฏิบัติงาน ให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สร้างทัศนคติที่ดีมีใจรักงานบริการ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ จัดการประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แก้ไขปัญหาประจำทุกเดือน

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ควรปรับลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้สั้นลง ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ลดการใช้เอกสารน้อยลง นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในติดต่อสื่อสารกับประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลงานทะเบียน และใช้ในการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรมีอาคารสถานที่กว้างขวาง ปรับปรุงห้องทำงานให้ทันสมัย สะดวกทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับแก่ผู้มาขอรับบริการ

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรเสนอขอของบประมาณให้มากและเพียงพอกับการปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณล่วงหน้า เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอกับการปฏิบัติงาน



## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยอิสระเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยมีประเด็นหัวข้อการวิจัยหลักๆ ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับแนวคิดทาง ทฤษฎี และบทสัมภาษณ์ ดังนี้

**ประเด็นที่ 1** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอกับผู้รับบริการ ครอบคลุมตามกรอบ อัตรากำลัง มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติด้านการทะเบียนทุกด้าน มีความสอดคล้อง กับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ วิโรจน์ ก่อสกุล (2563, หน้า 88-90) ข้อ 10 กล่าวว่า การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถนำแนวคิดนี้มา ประยุกต์ใช้ คือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนมีความตั้งใจศึกษาเรียนรู้ เกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานด้าน งานทะเบียนอยู่เสมอ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ ของ ภาควิชา บัณฑิต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานปกครองปฏิบัติการ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจจะเรียนรู้รอบด้าน ในด้านวิชาการและในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ

การปฏิบัติงานทะเบียนนั้น เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีน้อย อันเกิดจากสาเหตุ การลาหยุดงาน เช่น เจ้าหน้าที่ลาป่วย ลาพักผ่อน ลาคลอด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นมีจิตใจรัก ในงานให้บริการ (Service Mind) มีมิตรไมตรี อภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้รับบริการ ปฏิบัติงาน อย่างอุทิศตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทำงานเสร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่ กำหนด มีความใส่ใจงานและมีความละเอียดรอบคอบ มีความรักสามัคคีในองค์กร ร่วมแรงร่วมใจใน การทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ควรมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการสร้าง ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น สามารถนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ คือ การปฏิบัติงานด้านงาน ทะเบียนควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ง่าย สั้นกระชับ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ ไพลิน พงษ์พันธ์ ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ง่าย สะดวก กระบวนการ ปฏิบัติงานนั้น ให้เจ้าหน้าที่เรียกเอกสารจากประชาชนใช้เอกสารที่จำเป็นเท่านั้น ในส่วนของโปรแกรม คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน สามารถใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ตามคู่มือการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ระบบการสื่อสารออนไลน์ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ให้รับทราบข่าวสารข้อมูลด้าน งานทะเบียนและในการ ติดต่อประสานส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรมีพื้นที่ตั้งของสำนักทะเบียน อยู่ในอาณาบริเวณที่สามารถเดินทางได้สะดวก ด้วยระบบขนส่งสาธารณะรถประจำทาง ก่อให้เกิดความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางสัญจร มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 กล่าวว่า การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ พรพล ปัญญาสิน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า อาคารสถานที่ในการให้บริการ สถานที่ตั้งนั้นอยู่ในจุดที่เดินทางสะดวก หรือมีขนส่งสาธารณะที่เพียงพอ

อาคารสถานที่ในการให้บริการ จะต้องอยู่ในสภาพที่สะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีป้ายบอกตำแหน่งจุดที่ตั้งในจุดให้บริการต่างๆ ภายในสำนักงานอย่างชัดเจน อาคารสถานที่ที่กว้างขวางสามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการได้มาก พื้นที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามเป็นระเบียบ บริเวณสำนักงานจัดเป็นสัดส่วน ไม่แออัดเกินไป อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ ไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ทำป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งจุดให้บริการประเภทต่างๆ ภายในสำนักทะเบียนที่ชัดเจน มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สัญญาณเตือนเมื่อเกิดเพลิงไหม้ ในอาคาร มีถังดับเพลิงพร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราความเรียบร้อยภายในและบริเวณรอบสำนักทะเบียน เนื่องจากปัจจุบันเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งจุดตรวจคัดกรองเพื่อป้องกันการติดต่อโรคโควิด-19

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีงบประมาณเพียงพอใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน เกี่ยวกับรายการวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสำเร็จลุล่วง และงบประมาณด้านการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีเงินรางวัลพิเศษประจำปีให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เอลิมเกียรติ แก้วหอม (อ้างถึงในสถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อผลผลิต ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ ว่าที่ร้อยตรีจักรพันธ์ มิตรฝักแว่น ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า เสนอของงบประมาณให้มากและเพียงพอกับการปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วางแผนการใช้จ่ายงบประมาณล่วงหน้า เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอกับการปฏิบัติงาน และวางแผนการเบิกจ่ายงบประมาณ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ

**ประเด็นที่ 2** สภาพปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สภาพปัญหาในปัจจุบันขณะนี้ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่มีมาก เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง ประชากรต่างจังหวัดมีการอพยพเข้ามาทำงานทำในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้มีผู้มาติดต่อมากขึ้นมากกว่าเดิม ในส่วนของ

บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนบางท่าน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบด้านการทะเบียน ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล (2564, หน้า 91-92) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญคือ ความสุขุมรอบคอบ (Discretion need) การบริการสาธารณะต้องมีความสุขุมรอบคอบ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้สามารถนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ คือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนปฏิบัติงานด้วยความละเอียด สุขุมรอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำ เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ กฤษกร กิจพ่ายพ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานปกครองปฏิบัติการ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า เจ้าหน้าที่บางรายปฏิบัติงานไม่ละเอียดรอบคอบ มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานที่พบคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้วยสาเหตุหลักๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ การโยกย้ายเปลี่ยนสายงาน สำนักงานทะเบียนกรุงเทพมหานคร จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ประมาณปีละครั้ง ในแต่ละครั้งจำกัดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ขาดโอกาสในการศึกษาความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพด้านงานทะเบียน ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจลดน้อยลง

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ในด้านระบบงานการปฏิบัติงานทะเบียนบางประเภท ยังมีขั้นตอนการทำงาน ระบบโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานยุ่งยากมากเกินไป ระบบการสื่อสารคอมพิวเตอร์ออนไลน์จากส่วนกลางเกิดเหตุขัดข้องในบางเวลา ซึ่งไม่อาจทราบได้จะเกิดเมื่อไร สอดคล้องกับงานวิจัย ชนิตา บณใหม่ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจุบันการพัฒนาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ ภาคภูมิ บุระ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานปกครองปฏิบัติการ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า ปัญหาอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ นำมาปรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงานพบว่า วัสดุอุปกรณ์ใช้การปฏิบัติงานบางประเภทสึกหรอเสื่อมสภาพตามกาลเวลา ไม่พร้อมต่อการใช้งานอย่างเต็มที่ หากในวันใดมีผู้ติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า ประชาชนเสียเวลาในการมาติดต่อในวันถัดไป

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ สภาพอาคารสถานที่ในปัจจุบัน เป็นอาคารชั่วคราว ตั้งอยู่ในซอยลึก ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ไม่มีรถขนส่งสาธารณะผ่าน หากเดินทางมาติดต่อสำนักทะเบียน ต้องเดินทางด้วยรถส่วนตัวหรือรถรับจ้าง อาคารสถานที่ตั้งค่อนข้างคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการจำนวนมากได้ และลานจอดรถสำหรับประชาชนมีน้อยไม่เพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล (2564, หน้า 91-92) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญคือประโยชน์สาธารณะ (Public interest) การตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ ไพลิน พงษ์จันทร์ ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า อุปสรรคที่ตั้งสำนักงานอาจเดินทางไม่สะดวก รถติด ไม่มีรถสาธารณะวิ่งผ่าน ต้องนั่งรถจักรยานยนต์รับจ้าง หรือรถแท็กซี่

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งบประมาณค่อนข้างจำกัด มีน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับรายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณใช้ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด เมื่อมีการสำรวจของงบประมาณในแต่ละครั้ง ในปีงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินการของงบประมาณ มีขั้นตอนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบลดด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อผลผลิต ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ สุณี มะเกลี้ยง ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า งบประมาณมีไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ

**ประเด็นที่ 3** แนวทางการแก้ไขปัญหาปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กองการเจ้าหน้าที่ควรวิเคราะห์เพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่านี้ เพียงพอสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้น เรียกบรรจุเจ้าหน้าที่ทดแทนทันทีเมื่อมีตำแหน่งว่างจากการลาออก เสียชีวิต โยกย้าย ในด้านการพัฒนาบุคลากร ให้ฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนให้มีความรอบรู้ทุกๆ ด้านทุกกลุ่มงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ชนิตา บนมใหม่ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนต่อคุณภาพต่อการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และบทสัมภาษณ์ ว่าที่ร้อยตรีจักรพันธ์ มิตรฝักแว่น ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า พัฒนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ให้มีความรู้หลายด้าน เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในกรณีเจ้าหน้าที่งานอื่นขาด หรือมีผู้รับบริการมากกว่าปกติ

ประโยชน์ที่ได้รับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ใช้เทคนิคการสอนงานเป็นพี่เลี้ยง โดยให้รุ่นพี่ผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงาน สอนงานให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันให้เกิดความรู้ความชำนาญในทุกด้าน เจ้าหน้าที่ควรได้รับค่าตอบแทนสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การมอบรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ให้ปรับลดระบบงานลงหรือขั้นตอนการทำให้สั้นลง กระชับขึ้น มีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อความคล่องตัวรวดเร็ว ปรับปรุงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารให้มีความรวดเร็วมีเสถียรภาพ ไม่ขัดข้อง ใช้วัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานมีความทันสมัย คุณภาพสูง ระบบการจองคิวรับบริการผ่านระบบออนไลน์ ระบบช่องทางการสื่อสารติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือระหว่างสำนักทะเบียน ในการตรวจสอบข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) และ

บทสัมภาษณ์ ว่าที่ร้อยตรีจักรพันธ์ มิตรผัดแว่น ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ปรับลดระบบงานหรือขั้นตอนการทำให้สั้นลง หรือลดน้อยลงกว่าเดิม

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ขอจัดสรรงบประมาณการสร้างอาคารสถานที่อย่างถาวร ให้มีพื้นที่รองรับสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัย สิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านสถานที่ ควรมีสถานที่รองรับประชาชนอย่างเพียงพอ และบทสัมภาษณ์ของ ลภัสรดา ชันทอง ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า จัดสถานที่ให้สะดวกต่อการบริการประชาชน นอกจากนั้นควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ลานจอดรถแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจตราความเป็นระเบียบเรียบร้อย ให้พนักงานทำความสะอาดภายในอาคารและรอบๆอาคารอยู่เสมอ ในด้านการเดินทางให้จัดรถบริการรับ-ส่งผู้มาติดต่อขอรับบริการ จากถนนสายหลักมาถึงหน้าอาคารสำนักงาน ในส่วนของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน หมั่นตรวจสอบพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เพิ่มงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ขอจัดสรรงบประมาณอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับรายการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณใช้ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (อ้างถึงในสถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อผลผลิต ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ และข้อมูลบทสัมภาษณ์ของ ลภัสรดา ชันทอง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า ได้รับจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการพัฒนาในด้านต่างๆ

**ประเด็นที่ 4** แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีอัตรากำลังปฏิบัติงานอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในด้านการทะเบียน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีทักษะงาน สอนงานและให้ความรู้ความเข้าใจเป็นที่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใหม่ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้หลายด้าน สามารถทำงานทดแทนกันได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่มาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย สุเมธ ม่วงไม้ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ธรรมชาติของการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมศาลแรงงานกลาง กล่าวว่า การปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ศาลแรงงานกลาง ตามหลักธรรมชาติในการปฏิบัติงานโดยจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมชาตินำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เพื่อพัฒนาบุคลากรได้

เปิดรับแนวทางใหม่ และเกิดการมีส่วนร่วมซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ จริณญา โขวัฒน์กุล ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า จัดการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อเสริมสร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้กัน

นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สร้างทัศนคติที่ดี มีใจรักงานบริการ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ จัดการประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแก้ไข ปัญหาประจำทุกเดือน

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ควรปรับลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้สั้นลง ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น สามารถนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ คือ การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ง่าย สั้นกระชับ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ ว่าที่ร้อยตรีจักรพันธ์ มิตรฝักแว่น ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า ปรับลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ปรับทางเดินของงานให้มีความคล่องตัวต่อเนื่องกัน

การใช้เอกสารในการติดต่อ ลดการใช้เอกสารน้อยลง นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในติดต่อสื่อสารกับประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลงานทะเบียน และใช้ในการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรมีอาคารสถานที่กว้างขวาง ปรับปรุงห้องทำงานให้ทันสมัย สะดวกทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับแก่ผู้มาขอรับบริการ มีความสอดคล้องกับแนวคิดหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 กล่าวว่า การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ สร้อยสุดา อ่ำชานา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่าจัดสถานที่ พื้นที่ในการปฏิบัติงาน และจัดทาสถูอุปกรณ์ทำงานให้เหมาะสม ใช้งานง่าย เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรเสนอของบประมาณให้มากและเพียงพอกับการปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณล่วงหน้า เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอกับการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (อ้างถึงในสถิติ คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อผลผลิต ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ และข้อมูลบทการสัมภาษณ์ของ อัจฉราทิพย์ ยศบรรดาศักดิ์ ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา กล่าวว่า จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม และเพียงพอต่อองค์กร และเจ้าหน้าที่ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

1. ทฤษฎีองค์ความรู้การวิจัยเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหากนำองค์ความรู้ ทฤษฎีใหม่ๆ ที่มีนักวิชาการคิดค้นขึ้นใหม่ ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ก็จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมากขึ้น
2. เมื่อได้ศึกษาวิจัยแล้ว นำผลการวิจัยไปพัฒนา และให้ศึกษาดูงานของสำนักทะเบียนอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
3. การศึกษาวิจัย หากมีระยะเวลาเพียงพอ ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จะได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน

### เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.sukanrat.blogspot.com/2012/09>
- ชนิดา บนใหม่. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตพระโขนง และตั้งเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. (2540, พฤศจิกายน 18). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114 ตอนพิเศษ 108ง.
- ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. (2549, เมษายน 27). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 123 ตอนที่ 44ง.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534. (2534, พฤศจิกายน 22). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 108 ตอนที่ 203
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528. (2528, สิงหาคม 31). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 102 ตอนที่ 115
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา องค์การและนวัตกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
- สิตานน สุวรรณชนะ. (2563). การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุเมธ ม่วงไม้. (2560). ธรรมเนียมปฏิบัติในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ศาลแรงงานกลาง กรุงเทพมหานคร. งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง