

การให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียน
อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

Public Service according to the Government Easy Contact Center (GECC)
of the Pak Phli District Nakhon Nayok Province

นายอัครวรรต เสนาเนียร**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยทำการศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการ เพื่อเสนอแนะมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน และจากผลการวิจัยพบว่า 1) แนวทางการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก มีดังนี้ อาคารสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้ อย่างสะดวก พื้นที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีกล้องวงจรปิด การออกแบบระบบงาน การติดตามขั้นตอนของการบริการ การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการสามารถบริการได้หลากหลายงานและสามารถสับเปลี่ยนงานได้เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจ สามารถประเมินความพึงพอใจได้โดยแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ 2) ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ บุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการน้อย 3) ข้อเสนอแนะมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จะต้องมีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานและป้ายความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน รวมถึงมีระบบบัตรคิว จัดสรรบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียน 1 อัตรา และเพิ่มรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ แบบออนไลน์หรือเว็บไซต์

คำสำคัญ : การให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี
จังหวัดนครนายก

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับ หน่วยงานของรัฐ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มี ศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้ มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการ อนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด” มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อ ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อทำ หน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด แนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วน ราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรีและมีมาตรฐาน เดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

อธิบดีกรมการปกครอง ได้ให้ความสำคัญต่อการยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครอง โดยกำหนดให้การขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมการปกครอง เป็น 1 ใน 10 โครงการสำคัญ(10 Flagships For DOPA Excellence 2021) จึงได้จัดทำโครงการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC"อำเภอสะดวก" เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง โดยผลักดันให้หน่วยงานในสังกัด สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนภายใต้แนวคิด "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย"โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการนำร่องเป็น ศูนย์บริการประชาชนต้นแบบ จำนวน 94 แห่ง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดละ 1 แห่ง รวม 72 แห่ง และให้ที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด "อำเภอ สะดวก" โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก(GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการ สะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก เพื่อขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าว เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการที่ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" มีการยกระดับระบบราชการให้มีบริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการประชุม ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้รวม 9 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลวิจัย

1. ประชากร (Population) คือ บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก
2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 45 - 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน โดยพิจารณาเลือกบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ดังนี้
 - 2.1 นายทะเบียนอำเภอปากพลี จำนวน 1 คน
 - 2.2 ผู้ช่วยนายทะเบียนที่เป็นปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครอง อำเภอปากพลี จำนวน 6 คน
 - 2.3 ลูกจ้างเหมาและสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนฝ่ายทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ประจำ สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จำนวน 2 คน

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภาพค์ จันทวานิช, 2557, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการ

สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ประเด็นคำถาม นายทะเบียนอำเภอปากพลี ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอปากพลี และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1) ท่านได้ดำเนินนโยบายการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

1.1) สถานที่ให้บริการ เข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

1.2) บุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

1.3) การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

1.4) ระบบคิว/จุดแรกรับ

1.5) การบริการ สนองตอบความต้องการขึ้นในขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน

1.6) ระบบการประเมินความพึงพอใจ

2) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินนโยบายการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีอะไรบ้าง

3) ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี มีอะไรบ้าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1) หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมทั้งเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2) หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3) งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4) เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่ถูกกำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและความแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยผลกระทบจากการหมุนเวียนงานต่อประสิทธิภาพองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินนโยบายการหมุนเวียนงานของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

แนวทางการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

1.อาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี มีการจัดทำป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก พร้อมทั้งมีกล้องวงจรปิด มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพียงพอต่อการให้บริการและมีจัดทำฉากกั้น (Counter Shield) ระหว่างผู้รับบริการระหว่างเคาน์เตอร์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.การออกแบบระบบงาน

เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการทุกคนก่อนเข้ารับบริการ มีการวัดอุณหภูมิร่างกาย ไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส ภายนอกสำนักทะเบียนมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ และเจลแอลกอฮอล์ ส่วนในบริเวณสำนักทะเบียนมีการทำสัญลักษณ์เว้นระยะห่างของจุดบริการอย่างน้อย 1 เมตร ในขณะที่รับบริการสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน รวมถึงมีใบเช็คลิสรายการสำหรับผู้ติดต่อขอรับว่าจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง แต่ไม่มีระบบบัตรคิวเพียงแต่เจ้าหน้าที่ให้ยื่นเอกสารแล้วรอเรียกชื่อในการเข้ารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ มีการแจ้งขั้นตอนการทำงานและการติดตามผู้รับบริการ เช่น การติดตามขั้นตอนของการบริการ นัดหมายวันเวลา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน กรณีที่เกิดปัญหาที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างสำนักทะเบียน และการปรับปรุงการทำงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญสามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ แนะนำกระบวนการขั้นตอน ในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงกระบวนการและระยะเวลาแล้วเสร็จในการขอรับบริการ รวมถึง สามารถบริการได้หลากหลายและสามารถปรับเปลี่ยนงานได้เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ ในงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่

4.การประเมินความพึงพอใจ

มีการจัดเตรียมโต๊ะเก้าอี้สำหรับประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการที่เข้าถึงง่ายและสะดวกต่อ ประชาชนผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้โดยกรอกข้อมูลแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ให้ที่โต๊ะบริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการมีการประเมินความพึงพอใจน้อย เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าเกิดความยุ่งยากในการประเมิน ใช้เวลาในการประเมินนาน ประกอบกับผู้รับบริการบางคนไม่สามารถเขียนหนังสือได้ หรือบางกรณีผู้รับบริการ ไม่สามารถอ่านหนังสือได้ ทำให้เป็นอุปสรรคในการประเมินความพึงพอใจ

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

1.อาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ไม่มีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานกรณีผู้รับบริการมาติดต่อ มีเพียง หมายเลขกำกับไว้ และมีเจ้าหน้าที่บอกมาให้ติดต่อช่องหมายเลขที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน ไม่เป็นมาตรฐาน รวมถึงป้ายค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการติดอยู่ด้านใน ผู้มาติดต่อไม่ได้สังเกตทำให้ต้องใช้เวลาในการเก็บค่าธรรมเนียม และทอนเงินค่าธรรมเนียม และมานั่งแอดภายในสำนักทะเบียน เก้าและตู้ฝัง ทำให้แดดส่องมากกระทบในขณะทำงาน

2.การออกแบบระบบงาน

เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการในช่วงพักเที่ยงได้ ทำให้ต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย ประกอบกับช่วง บ่ายมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมาก ต้องรอรับบริการตามคิวการให้บริการในลำดับก่อน-หลัง และไม่มีช่อง บริการด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุ รวมถึงมีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน และไม่มีกำหนดกรอบอัตรากำลังอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดสภาวะความกดดันและความเครียดต่อ เจ้าหน้าที่ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนจะมีภารกิจใน ส่วนของงานฝ่ายความมั่นคง ไม่สามารถปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียนได้ตลอด ทำให้การบริการไม่เกิดความต่อเนื่อง

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

บุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ็บป่วย ลา เหตุจำเป็นอย่างอื่น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน มีเพียงผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอปากพลี 1 คน (ปลัดอำเภอฝ่ายทะเบียน) และเจ้าหน้าที่ 1 คน และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน 1 คน ประกอบกับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียนได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 9,000 บาท ทำสัญญาจ้าง 1 ปี คิดว่าไม่มี

ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ ทำให้เกิดการสนองงานใหม่ กรณีเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ หรือคนเดิมลาออก

4.การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการน้อย เนื่องจากกรณีผู้มาติดต่อส่วนใหญ่ มาใช้บริการไม่นาน และแบบฟอร์มการประเมินเป็นแผ่นกระดาษ ทำให้ต้องมาเขียนกรอกข้อมูล โดยผู้รับบริการ คิดว่าเสียเวลาในการเข้ารับบริการ หรือมีเหตุจำเป็นต้องรีบไปติดต่อหน่วยงานอื่นอีก และผู้รับบริการบางคนเป็นผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ไม่สามารถที่จะเขียนหนังสือหรือกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม ประเมินได้ ทำให้ไม่สะดวกในการดำเนินการดังกล่าว

เสนอแนะมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

1.อาคารสถานที่ให้บริการ

ควรมีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานและป้ายความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน รวมถึงป้ายบอก อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการเพิ่ม และตั้งติดตั้งม่านบังแดดภายในสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ทดแทน ม่านบังแดดของเก่าที่ชำรุด

2.การออกแบบระบบงาน

ควรเพิ่มความต่อเนื่องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเปิดให้บริการก่อนเวลาและบริการแบบไม่ พักเที่ยง สับเปลี่ยนเวลาในการพักรับประทานอาหาร รวมถึงมีระบบบัตรคิว เพื่อไม่เกิดความสับสน ของเจ้าหน้าที่ในการจัดลำดับผู้มาติดต่อก่อน-หลัง และมีเจ้าหน้าที่ในช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

จัดสรรบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียน 1 อัตราให้เพียงพอต่อปริมาณงาน พร้อมกับ เน้นให้เจ้าหน้าที่เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพตนเอง และจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ ความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ

4.การประเมินความพึงพอใจ

ควรขอความร่วมมือผู้รับบริการในการประเมินความพึงพอใจพร้อมกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ รวมถึงจัดโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่ม เพื่อให้สะดวกต่อการประเมิน หรือทำแบบประเมิน ออนไลน์ผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้
แนวทางการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

1. อาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี มีพื้นที่ให้บริการสะอาด มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อขอรับบริการเพียงพอต่อการให้บริการ และมีโต๊ะ เก้าอี้สำหรับจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์ม กระดาษ/เครื่องเขียนที่จำเป็นในการกรอกข้อมูลของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีห้องสอบสวนแยกจากกรณีการติดต่อราชการทั่วไป กรณีที่ต้องสอบสวนเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ หรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีจดทะเบียนหย่า ขอนหนังสือรับรอง และมีรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และผู้พิการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ณัฐ วิณิชัย (2562) เรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อม การลดขั้นตอน/เวลาการรอคอย และการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประชาชนสามารถติดต่อหรือเข้าถึงข้อมูลการบริการได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักคิดและระบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) คือ การนำพาประชาชนให้เข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวกด้วยระบบการให้บริการ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ

2. การออกแบบระบบงาน

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน รวมถึงมีใบเช็คลิสรายการสำหรับผู้ติดต่อขอรับว่าจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วในการรับบริการ โดยแต่ละงานมีการแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานไว้อย่างชัดเจน แต่มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ด้านการใช้อัตรากำลังมีการจ้างงานไม่สอดคล้องกับลักษณะงาน ไม่มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดสภาวะความกดดันและความเครียดต่อเจ้าหน้าที่ กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อขอรับบริการในกระบวนการขั้นตอนการรับบริการ จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างสำนักทะเบียน และการปรับปรุงการทำงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่ และบางครั้งผู้รับบริการบางส่วนมาติดต่อขอรับบริการใกล้ช่วงพักเที่ยง โดยบางกรณีไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีเนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาานาน ทำให้ต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย ประกอบกับช่วงบ่ายมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมาก และบางก็มีผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงพระภิกษุ ต้องรอรับบริการตามคิวการให้บริการในลำดับมาก่อน-หลัง ไม่มีช่องบริการด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการและพระภิกษุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ณัฐ วิณิชัย (2562) เรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ต้องการให้มีการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ปรับปรุงระบบคิวให้มีระเบียบมากขึ้น เช่น

ติดตั้งป้ายไปบอกลำดับคิวแบบมีเสียงเรียก เพิ่มที่นั่งพักคอยและจุดน้ำดื่ม จัดให้มีซุ้มหรือร้านขายอาหารและเครื่องดื่มบริเวณจุดพักคอย และจัดตารางเวรเจ้าหน้าที่ใหม่ให้สามารถบริการได้ก่อนเวลา และบริการแบบไม่พักเที่ยงโดยมีการส่งมอบงานให้เกิดความต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอนานจนถึงป้าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตูลพันธ์ รัตนธรรมดิษฐ์ (2563) เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดปทุมธานี พบว่า การสร้างกลุ่ม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น ผ่านการสอานงาน ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของพัชรพลัย ศุภะ (2562) เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่กล่าวว่า มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคล ที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจ มารับราชการอย่างมีอาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีปฏิภาณ มีไหวพริบ รู้จักการสังเกตอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้รู้เท่าทันความต้องการของผู้มารับบริการ และสามารถให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงมีการให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีทักษะในการให้บริการสามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ บริการได้หลากหลายงานและสามารถสับเปลี่ยนงานได้เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการในงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ แต่บุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียนได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 9,000 บาท ทำสัญญาจ้าง 1 ปี คิดว่าไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง และบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ็บป่วย ลา เหตุจำเป็น อย่งอื่น หรือวันเปิดทำการวันแรกของสัปดาห์หรือหลังวันหยุดนักขัตฤกษ์ซึ่งจะมีประชาชนมาใช้บริการมากกว่าปกติ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดช อุดมะจิริงรักษ์ (2564) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่กล่าวว่า การบริการรวมที่จุดเดียว เป็นรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Services ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย โดยทรงให้ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เป็นต้นแบบในการบริการรวมที่จุดเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการจะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมีหน่วยงานราชการต่างๆ มาร่วมดำเนินการและให้บริการประชาชน ณ ที่แห่งเดียว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตูลพันธ์ รัตนธรรมดิษฐ์ (2563) เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดปทุมธานี พบว่า บริการต่าง ๆ ที่มีให้กับประชาชน ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ กับประชาชน ผู้ใช้บริการ ที่โทรเข้ามา ขอคำปรึกษาแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง และ ตรงตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ รวมถึงสอดคล้องกับ

แนวคิดของ ประภาพร โสภารักษ์ (2556) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งนี้ เพราะเมื่อมีการให้การพัฒนาและฝึกอบรมกับบุคลากรแล้ว ตามแนวคิดถือว่าจะทำให้บุคลากรเป็นบุคลากรที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดคุณค่าต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วย

4.การประเมินความพึงพอใจ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการที่เข้าถึงง่ายและสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจได้โดยแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ พบว่าผู้รับบริการมีการทำแบบประเมินความพึงพอใจน้อย เนื่องจากกรณีผู้มาติดต่อส่วนใหญ่มาใช้บริการไม่นาน และแบบฟอร์มการประเมินเป็นแผ่นกระดาษ ทำให้ต้องมาเขียนกรอกข้อมูล ผู้รับบริการ คิดว่าเสียเวลาในการเข้ารับบริการ หรือมีเหตุจำเป็นต้องรีบไปติดต่อหน่วยงานอื่นอีก เกิดความยุ่งยากในการประเมิน ใช้เวลาในการประเมินนาน ประกอบกับผู้รับบริการบางคนไม่สามารถเขียนหนังสือได้ หรือบางกรณีผู้รับบริการไม่สามารถอ่านหนังสือได้ ทำให้เป็นอุปสรรคในการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ภักดิ์ วณิชฉัย (2562) เรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาด้านการตรวจประเมินที่มีหลากหลายประเภทและมีความซ้ำซ้อนกัน โดยแสวงหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและจัดสรรให้หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ของกรุงเทพมหานครนำไปใช้ในการจัดเตรียมเอกสารการตรวจประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

1.อาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ไม่มีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานกรณีผู้รับบริการมาติดต่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน ไม่เป็นมาตรฐาน รวมถึงป้ายค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการติดอยู่ด้านในผู้มาติดต่อไม่ได้สังเกตเห็น ทำให้ต้องใช้เวลาในการเก็บค่าธรรมเนียม และทอนเงินค่าธรรมเนียม ส่งผลต่อการรับบริการของผู้ติดต่อท่านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตานน สุวรรณชนะ (2563) เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือเรื่องป้ายแสดงราคาค่าบริการมีไม่เพียงพอ แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มจำนวนป้ายแสดงราคาอัตราค่าบริการ และติดตั้งในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย หรือในระดับสายตา

2.การออกแบบระบบงาน

เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการช่วงพักเที่ยงได้ ทำให้ต้องรอรับบริการในช่วงบ่าย ประกอบกับช่วงบ่ายมีผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก บางครั้งมีผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงพระภิกษุ ต้องรอรับบริการตามคิว การให้บริการในลำดับมาก่อน-หลัง ไม่มีช่องบริการด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุ ประกอบกับ

การให้บริการบางงานต้องใช้เวลาไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จภายในวันเดียวต้องมาสอบสวนเพิ่มเติม เกิดกรณีไม่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้าทำให้การบริการล่าช้าหรืออาจต้องนัดมาวันหลัง รวมถึงผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารหลักฐานใดในการติดต่อขอรับบริการเพียงมาสอบถาม แล้วเดินทางกลับบ้านเพื่อไปเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อมาติดต่อขอรับบริการในครั้งถัดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ณัฐ วจินฉัย (2562) เรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า เปิดให้บริการก่อนเวลาและบริการแบบไม่พักเที่ยง จัดบริการพิเศษสำหรับผู้ที่ไม่สามารถได้รับการช่วยเหลือ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ติดป้ายบอกทางเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อ

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

บุคลากรสำนักทะเบียนมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนมีเพียงผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอปากพลี (ปลัดอำเภอฝ่ายทะเบียน) และเจ้าหน้าที่ 1 คน และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน 1 คน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียนได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 9,000 บาท ทำสัญญาจ้าง 1 ปี คิดว่าไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง ขาดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564) เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของการดำรงชีวิต การมีความมั่นคง ความรู้สึกปลอดภัย การได้รับการยอมรับและการประสบความสำเร็จ โดยใช้กลไกการขึ้นค่าจ้าง ค่าตอบแทน ที่เหมาะสมและยุติธรรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การให้ตำแหน่ง การแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ การจัดกิจกรรมสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและมาตรฐานการครองชีพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาพร โสภารักษ์ (2556) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่กล่าวว่า องค์การต่างๆ หันมาให้ความสนใจกับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เพราะเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) และสิ่งที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องก็คือ การสร้างระบบในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากร ควบคู่ไปกับระบบการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร โดยใช้การจูงใจ การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรมีความรู้สึกอยากที่จะทำงานร่วมกับองค์กรนั้นๆ ตลอดไป

4.การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการน้อย เนื่องจากกรณีผู้มาติดต่อส่วนใหญ่ มาใช้บริการไม่นาน และแบบฟอร์มการประเมินเป็นแผ่นกระดาษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ณัฐ วจินฉัย (2562) เรื่อง การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้

กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ทุกหน่วยงานต้องเสียเวลาในการจัดเตรียมเอกสารที่มีเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการประชาชนได้

เสนอแนะมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

1.อาคารสถานที่ให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ควรมีป้ายชื่อบอกลักษณะของงานและป้ายความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน รวมถึงป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการเพิ่ม เพื่อที่ผู้บริการมาติดต่อขอรับบริการทราบและสะดวกต่อการขอรับบริการพร้อมเตรียมเงินพดด้กับค่าธรรมเนียม ลดระยะเวลาในการให้บริการ พร้อมทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการท่านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร คุ่มศรีมูล (2563) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรี ในยุคดิจิทัล พบว่า ขอรับจัดสรรเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้ครบทุกจุดการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ณัฐ วินิจฉัย (2562) เรื่อง การนำนโยบาย ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครทุกแห่งต้องพยายามปรับปรุง ดัดแปลง หรือหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้สถานที่ที่มีเพียงพอและสะดวกสบายต่อผู้รับบริการ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

2.การออกแบบระบบงาน

สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ควรเปิดให้บริการก่อนเวลาและบริการแบบไม่พักเที่ยง สับเปลี่ยนเวลาในการพักรับประทานอาหาร รวมถึงมีระบบบัตรคิว และมีเจ้าหน้าที่ในช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2564) เรื่อง องค์การและนวัตกรรมในองค์การ ที่กล่าวว่า การทำงานเชิงรุก (Proactive) การทำงานที่มีการเตรียมการที่ดี เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อหวังความเป็นเลิศในงานของตนเอง โดยที่ไม่จำเป็นต้องรอ ให้ผู้อื่นมาบอกในสิ่งที่เราควรทำ หรือไม่ต้องรอนจนกระทั่งเกิดความเสียหายขึ้นก่อน วิธีการทำงานแบบ Proactive หรือการทำงานแบบเชิงรุกนั้นมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในชีวิตการทำงานในปัจจุบัน

3.การบริหารจัดการบุคลากรการให้บริการ

จัดสรรบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียน 1 อัตรา และมีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสารสนเทศของฝ่ายทะเบียน มีการสร้างกลุ่มระหว่างผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตฤพันธ์ รัตนธรรมดิษฐ์ (2563) เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า การฝึกอบรม ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ บริการต่าง ๆ ที่มีให้กับประชาชน ของกระทรวงการพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมไปถึง ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์ ทักษะการให้คำปรึกษาทักษะการประสานส่งต่อ ซึ่งรูปแบบของการฝึกอบรม จะต้องสร้างให้เกิดความน่าสนใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564) เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย ที่กล่าวว่า ก้าวหน้ามีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวิเคราะห์งานการวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้องค์กรจะได้คนเก่งคนดีเข้ามาทำงาน โดยบุคลากรเหล่านั้นจะจงรักภักดีและทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

4.การประเมินความพึงพอใจ

ควรขอความร่วมมือผู้รับบริการในการประเมินความพึงพอใจ และจัดทำแบบประเมินออนไลน์ผ่านคิวอาร์โค้ด เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2564) เรื่อง องค์การและนวัตกรรมในองค์กร ที่กล่าวว่า ประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ (Technology oriented) เป็นการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นหัวใจของการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1.ควรติดตั้งป้ายบอกลักษณะงานในการให้บริการด้านบนเคาน์เตอร์ให้บริการและป้ายค่าธรรมเนียม
- 2.ควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณ เครื่องกวดบัตรคิว
- 3.ควรเปิดให้บริการก่อนเวลาและบริการแบบไม่พักเที่ยง สับเปลี่ยนเวลาในการพักรับประทานอาหาร
- 4.จัดสรรบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานประจำฝ่ายทะเบียน 1 อัตรา ให้เพียงพอต่อปริมาณงาน
- 5.ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน
- 6.ควรมีการสร้างกลุ่มระหว่างผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 7.ควรมีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการผ่านแบบสำรวจ โฟน หรือผ่านเว็บไซต์
8. ควรเพิ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ของหัวหน้าส่วนราชการอื่นๆภายในที่ว่าการอำเภอปากพลี เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสำนักทะเบียน
9. ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อสะท้อนการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรศึกษาการทำวิจัยเชิงปริมาณ ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอปากพลี
- 2.ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทะเบียนอำเภอปากพลี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง.(2563). “10 โครงการสำคัญ สู่การเป็นกรมการปกครองวิถีใหม่” (10 Flagships to DOPA New Normal 2021).ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2564,จาก
<https://multi.dopa.go.th/secofdopa/news/cate10/view328>
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559).คู่มือรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2564,จาก
http://www.moi.go.th/pls/portal/docs/PAGE/MOI_2555/MOI/TAB1036652/GECC.PDF.
- ชานนท์ณัฐ วินิจฉัย.(2563). การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร.ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2565, จาก http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/files/2561_1566438611_6014832041.pdf
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ตุลพันธ์ รัตน์ธรรมดิษฐ์.(2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 จังหวัดปทุมธานี.ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2565, จาก
http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629863141_6214832007.pdf
- ปกครองจังหวัดอุบลราชธานี. (2563). โครงการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC "อำเภอสะดวก" จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ. 2563. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.ubondopa.com/db/02-06-2020%e0%b9%82%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%87%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%82%e0%b8%b1%e0%b8%9a%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a5%e0%b8%b7%e0%b9%88%e0%b8%ad%e0%b8%99.pdf>
- ประภาพร โสภารักษ์. (2556).การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564,จาก
<https://sites.google.com/site/narubadininterschool/phl-ngan/kar-phathna-thrathyakr-mnusy-ni-xngkhkar>.
- รัชนิกร คุ่มศรีมูล.(2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรี ในยุคดิจิทัล. ค้นเมื่อ18 ธันวาคม 2564, จาก
http://www3.ru.ac.th/mpaabstract/files/2563_1629863083_6214832008.pdf.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิเคราะห์เบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สิตานน สุวรรณชนะ.(2563). การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2565, จาก

http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614231765_6214830031.pdf

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.