

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
: กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง*

Guidelines for developing the quality of public services
: A case study of service office 1 (Wang Chai Ya) The Bureau of Registration
Administration, Department of Provincial Administration

เบญญาภา ชุศรี**

Benyapa Chusri

6614830040@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีหลักการในการบริการประชาชนสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ของ Denhardt & Denhardt ซึ่งมีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ 1) การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า 2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ หน่วยงานมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ การขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นโดยบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน และงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ การเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร การสร้างความตระหนักรู้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอ ควรจัดอบรมเรื่องระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สร้างความตระหนักรู้เรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รับฟังข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการให้บริการของประชาชน

คำสำคัญ : การพัฒนา ; คุณภาพ ; บริการสาธารณะ

Keywords : developing ; quality ; public services

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นหัวใจสำคัญของสังคมที่เจริญก้าวหน้า ยิ่งในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมเติบโตอย่างรวดเร็ว ประชาชนจึงมีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกัน ภารกิจของภาครัฐมีจำนวนมาก ทั้งยังมีความหลากหลายและซับซ้อน หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที อาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งและกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐได้ ในปัจจุบัน ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ควรได้รับ จะเห็นได้ว่าภาครัฐเองก็มีการปรับตัว ประชาชนเองก็มีความต้องการในการบริการสาธารณะ หากไม่ตอบสนองก็จะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน อีกทั้งประชาชนมีเครื่องมือกลไกต่าง ๆ มากขึ้นในการต่อรองกับภาครัฐ แต่สิ่งเหล่านี้ก็เป็นสิทธิอันชอบธรรมของประชาชน ที่จะเข้าไปกดดันต่อรองให้บุคลากรภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ตอบสนองต่อพวกเขา โดยบุคลากรภาครัฐไม่ใช่เจ้านายของประชาชน

การพัฒนาการบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน ทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการให้บริการ นอกจากนี้ การพึงเสียงสะท้อนและความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ก็เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมได้อย่างแท้จริง

กรมการปกครอง มีแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (2566-2570) ซึ่งได้ขับเคลื่อนองค์กรภายใต้วิสัยทัศน์ พื้นที่เข้มแข็ง ประชาชนผาสุก ในสังคมที่มั่นคงปลอดภัย อย่างยั่งยืน โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมซึ่งในประเด็นที่ 3 คือ การพัฒนาระบบบริการและข้อมูลบุคคลให้ทันสมัย มีคุณภาพ เพื่อความมั่นคงและการพัฒนาประเทศ และมีพันธกิจด้านการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป และทะเบียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

จากความเป็นมา จึงทำให้ผู้วิจัยซึ่งเคยปฏิบัติราชการ กรมการปกครอง สนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt & Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2566, หน้า 50 - 51) ซึ่งมีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ 1) การส่งบริการพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า 2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการในการวิจัย ดังนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานราชการ สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง จำนวน 6 ราย ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่งานปกครองชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน

2) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ จำนวน 2 คน 2) เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 2 คน และ 3) พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ รายข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีหลักการในการบริการประชาชน สอดคล้องตามแนวคิดของ Denhardt & Denhardt ที่ได้กล่าวถึงบัญญัติ 7 ประการของการบริการสาธารณะแนวใหม่ ดังนี้

1) การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนของสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ สิ่งที่เขาจำเป็นต้องมีอันดับแรก ๆ คือทัศนคติในการให้บริการประชาชน เพราะประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีความหลากหลายแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สื่อสารกับประชาชนด้วยความสุภาพ มีความเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจประชาชน ทั้งต้องเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ประชาชนผู้มาติดต่อมีหลากหลาย แตกต่างกันการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่จะทำความเข้าใจถึงปัญหาของประชาชน โดยการพูดคุยสอบถามถึงปัญหา เพื่อให้ได้ถึงคำตอบของการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อประโยชน์ในการใช้ชีวิตและครอบครัว และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสูงสุด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของภาครัฐ มองว่าการให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับใช้ประชาชน เข้าอกเข้าใจปัญหาประชาชน ประชาชนควรได้รับการบริการที่ดี

2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ

การให้บริการของสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ไม่ใช่การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในสังคมเท่านั้น แต่ใช้หลักความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งก็คือกรมการปกครองกับประชาชน ในการที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ที่เป็นหน่วยบริการของสำนักทะเบียนกลาง ได้ให้พื้นที่แก่ประชาชนในการใช้บริการที่ครอบคลุมงานด้านการทะเบียน ให้การรับรองเอกสาร ตอบสนองถึงความต้องการอย่างทั่วถึงโดยรับฟังความเห็นต่อปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการรับรองสถานะบุคคล การตรวจสอบสถานะทะเบียนราษฎร เพื่อยืนยันตัวตนบุคคลในการเข้าถึงบริการของรัฐ การรับรองและทำนิติสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐในไทยและต่างประเทศ เช่น กรณีของการรับรองสถานะบุคคล

ผู้จะทำการสมรสกับชาวต่างชาติ อาทิ ชาวเยอรมัน ชาวสวิสเซอร์แลนด์ เป็นต้น และยังนำเสนอแนะในการแก้ไขปัญหารวบรวมส่งต่อให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ภายใต้การยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาด้านการยืนยันตัวตน ซึ่งกรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักในระดับประเทศ ในการเก็บข้อมูล ให้บริการเชื่อมโยงไปยังส่วนภูมิภาค คือ อำเภอ ส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล สำนักงานเขต นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานความมั่นคง ภายใต้การทำข้อตกลงความมั่นคง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก

3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการ

หากเจ้าหน้าที่ตระหนักว่าประชาชนคือเจ้าของภาครัฐและทรัพยากรที่แท้จริง จะส่งผลให้เกิดการตระหนักต่อการให้บริการ เกิดความเคารพและให้เกียรติประชาชน โดยมองว่าประชาชนควรได้รับการบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการร่วมกันหาทางออกของปัญหา ซึ่งเมื่อปัญหาของผู้มารับบริการได้รับการแก้ไข ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนเกิดความประทับใจ รู้สึกถึงผลประโยชน์ที่ตัวเองได้รับจากการบริการ สำหรับการให้ความช่วยเหลือประชาชน เจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้คำนึงว่าประชาชนทุกคนควรได้รับการบริการจากภาครัฐเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาการให้ความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหในเรื่องการบริการ ซึ่งสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ในฐานะเป็นสำนักทะเบียนกลางของกรมการปกครอง ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงการให้บริการประชาชนภายใต้กฎหมายความมั่นคง ซึ่งในฐานะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องตระหนักเสมอว่าประชาชนคือเจ้าของภาครัฐนั่นเอง

4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย

จากความต้องการของประชาชน ที่มีการเสนอแนะข้อคิดเห็น แนะนำบริการการสอบถาม การให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหการบริการนั้น เจ้าหน้าที่เองได้นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มารวบรวมสรุปผลส่งให้ผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา และกำหนดคู่มือการให้บริการ จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับบริการ ทั้งยังปรับปรุงให้มีความทันสมัย การทำสื่อประชาสัมพันธ์ การมีช่องทางในการให้บริการทางโทรศัพท์ การอำนวยความสะดวก การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง สามารถประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ทุกหน่วยงาน เพราะเป็นหน่วยงานกลางที่มีหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ขอใช้ข้อมูลจำนวนมาก เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานเองมีการปรับตัวในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้การให้บริการในปัจจุบันให้บริการตลอดเวลา โดยไม่หยุดพักกลางวัน เพราะเน้นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย

ในการให้บริการของสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง นั้นเป็นหน่วยงานด้านความมั่นคง ถือเป็นหัวใจหลักภายใต้พันธกิจของกรมการปกครอง มีกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร กฎหมายความมั่นคง มีกฎหมายการละเมิดความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันการปราบปรามการทุจริตทางทะเบียนราษฎร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเองมีระเบียบ กฎหมายเฉพาะจำนวนมาก เจ้าหน้าที่เองต้องตระหนักว่าต้องมีดำเนินงานอย่างมืออาชีพและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติ ต้องมีความรอบรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะใช้วิจารณ์ญาณส่วนตัวไม่ได้

ต้องกระทำภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ที่ให้อำนาจในการเข้าถึงข้อมูล การกระทำใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเดือดร้อน การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีสิทธิที่จะร้องเรียน หรือฟ้องร้องได้

6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง

สภาพแวดล้อมทางสังคมเปลี่ยน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาภาครัฐ ทำให้มีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยที่ส่วนกลางได้จัดทำข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์วิดีโอ การนำเสนอข่าว การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ จัดให้มีช่องทางบริการ โดยการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ผ่าน hotline นอกจากนี้สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยเจ้าของข้อมูลเอง ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ในการยืนยันตัวบุคคลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชน นอกจากนี้ ณ สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) มีการให้บริการโดยไม่มีการหยุดบริการช่วงพักกลางวัน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกมากขึ้น เจ้าหน้าที่เองเต็มใจให้บริการ มีการสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจถึงการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่เองเน้นให้บริการ ช่วยเหลือประชาชน มีการแนะนำการติดต่อ การประสานงานระดับภูมิภาคในกรณีเกิดปัญหาขึ้นอีก เป็นต้น

7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ

การให้บริการที่ดี ควรมีการดำเนินงานโดยที่ทุกฝ่ายร่วมมือกัน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเคารพซึ่งกันและกัน ความเท่าเทียม หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งก็คือประชาชนคนหนึ่งมีความรู้สึกในการรับผิดชอบต่อสาธารณะ มีการส่งเสริม สนับสนุน การสร้างแรงจูงใจ สำนักบริการที่ 1 มีการอบรมให้ความรู้ทางด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มธรรม สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างความภาคภูมิใจในการให้บริการ มีค่าล่วงเวลาตอบแทน ที่เป็นขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังมีวันหยุดสุดสัปดาห์ วันลาพักผ่อนให้เจ้าหน้าที่ตามสิทธิพื้นฐาน แม้ว่าการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบตัวเงินของระบบราชการอาจจะยังน้อย เนื่องจากงบประมาณต่างๆ จากภาครัฐเอง ซึ่งหากหน่วยงานให้ความสำคัญในส่วนนี้ ก็จะช่วยกระตุ้นและเป็นกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ดังนี้

1) หน่วยงานประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลมีความละเอียดอ่อนและต้องใช้เวลามากในการดำเนินการ นอกจากนี้ การรับปรึกษาปัญหาออนไลน์จากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกก็เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่และทันทั่วถึง

2) การขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นโดยบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ถือเป็น การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

3) การสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจอันดีให้กับประชาชน ผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความแตกต่างระหว่างภาษาทางกฎหมายที่เป็นทางการกับภาษาที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจ อาจทำให้เกิดความ

สับสนและเข้าใจผิดได้ ซึ่งบ่อยครั้งที่ประชาชนมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและความไม่เชื่อมั่นในหน่วยงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและปัญหาตามมา

4) งบประมาณที่จัดสรรสำหรับค่าจ้างบุคลากรอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ระบบการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติม เช่น ค่าตอบแทน สำหรับการทำงานล่วงเวลา

ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหา ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างบุคลากร หรือการจ้างพนักงานสัญญาจ้างเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงาน
2. การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลกระทำได้อีกต่อเมื่อผู้ขอมีส่วนได้เสียโดยตรงและได้รับความยินยอม จากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น ซึ่งจะต้องอธิบายผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่เองจะต้องสื่อสารด้วยความระมัดระวัง
4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการ ที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะส่งผลให้การบริการประชาชนมีคุณภาพการ บริการมีมากขึ้น เป็นแนวทางที่องค์กรหลายแห่งเลือกใช้เพื่อแก้ปัญหาปริมาณ แต่ขณะเดียวกันภาครัฐมีการ ลดอัตราค่าจ้างภาครัฐ ดังนั้นการจะยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยหลัก เมื่อเจ้าหน้าที่มากขึ้น ก็จะสามารถแบ่งภาระงานได้มากขึ้น ทำให้แต่ละคนมีเวลาให้บริการผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น ผู้ใช้บริการก็ต้องรอคอยน้อยลง ทำให้ได้รับการบริการได้รวดเร็วขึ้น เป็นการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็ว

2) จัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานเสมอ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายใหม่ๆ ที่อาจมีผลต่อการทำงาน ทั้งการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในยุค ดิจิทัล เพราะข้อมูลส่วนบุคคลของเรามีความสำคัญและมีความเสี่ยงที่จะถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด หากไม่ระมัดระวัง ทั้งเรื่องข้อกฎหมาย บทลงโทษ ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับ ประชาชนจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงสิทธิของตนเอง และรู้วิธีป้องกันตนเองจากการถูกละเมิด ข้อมูล เพื่อให้ประชาชนเองได้เข้าใจถึงการรักษาข้อมูลของภาครัฐและให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ

4) การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ มาใช้กับหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งด้านการสร้าง แรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ การใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร

5) การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ การจัดเก็บข้อมูลจากส่วนกลางให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อที่หน่วยงานในระดับภูมิภาคจะได้ใช้ข้อมูลจากส่วนกลางได้ ทำให้ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการของประชาชน

6) รับฟังข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักบริการ ที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวใหม่ของ Denhardt & Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2566, หน้า 50 - 51) ที่บัญญัติ 7 ประการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แบบ NPS หรือ การบริการสาธารณะแนวใหม่ ดังนี้ 1) การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า 2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ 3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์ ปฏิบัติแบบประชาธิปไตย 5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

1) การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า

ในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตบริการ จิตสาธารณะ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...เจ้าหน้าที่ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการหรือ (Service Mind) ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเท่าเทียมกัน...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...การนำปัญหาหรือคำติชมมาแลกเปลี่ยนกันระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นใครมาใช้บริการ...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับแนวคิด Elihu and Brenda Denet (1973, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 11) ที่กล่าวถึงการให้บริการประชาชนว่าเป็นการปฏิบัติโดยยึดหลักความเท่าเทียม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการตามลำดับก่อนหลังของผู้มาใช้บริการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชีรัช บุญศรี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการของศูนย์กีฬาไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการให้บริการเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรจง กาญจนาดุล (2523, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 8) ให้ความหมายว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การราชการดำเนินการในการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูลให้แก่ประชาชนในสังคม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทิยา กุณอก (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษาศูนย์นันทนาการ ลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการหรือ Service Mind และจิตสาธารณะ มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการประชาชนยังมีช่องทางการให้บริการ โดยการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ผ่าน hotline และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดระยะในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ปัจจุบันยังมีแอปพลิเคชันคือ ThaiD ในการยืนยันตัวบุคคลเพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชน...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องงานวิจัยของ นรินทร บุญโยธิน (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำ Traffy Fondue มาใช้ในการให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชนของสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Traffy Fondue ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เป็นการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ในการบริหารจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน สามารถลดขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

2) เน้นการค้นหาประโยชน์สาธารณะ

การให้บริการของสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่าเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม โดยใช้หลักความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ให้พื้นที่แก่ประชาชนในการใช้บริการ ตอบสนองถึงความต้องการ การรับฟังปัญหา

ข้อเสนอแนะ ความเห็นต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...การให้บริการของเจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน คือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นอันดับแรก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน ภายใต้ระเบียบ กฎหมายที่ให้อำนาจไว้ เข้าใจแนวทางการให้บริการประชาชน ...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่อเกียรติ ช่อนกลิ่น (2564) ที่ได้ศึกษา นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา เทศบาลเมืองหนองปรือ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่าเทศบาลหนองปรือ ให้ความสำคัญกับการนำนโยบายการจัดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ มาให้บริการประชาชน เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักว่าประชาชนคือเจ้าของภาครัฐและทรัพยากรที่แท้จริง มีความเคารพและให้เกียรติประชาชนในฐานะประชาชนเป็นเจ้าของภาครัฐและทรัพยากร โดยมองว่าประชาชนควรได้รับการบริการที่ดีที่สุด สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...การจัดทำทางลาดสำหรับคนพิการ การมีโต๊ะ/เก้าอี้รับรอง กาแฟ น้ำดื่มให้บริการฟรี...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอกุกระดิง จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน และยังรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การอำนวยความสะดวก และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีความหลากหลายปัญหาให้แก้ไข เราจึงต้องมีข้อมูลทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงาน เพื่อบริการรับใช้ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจที่สุด เจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 ทุกคนให้ความสำคัญกับประชาชนทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการ ...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...การตระหนักถึงคุณค่าของประชาชนในฐานะพลเมืองผู้เป็นเจ้าของภาครัฐและทรัพยากร จะส่งผล ในเชิงบวกต่อการให้บริการประชาชนในหลายด้าน ...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา พงษ์พานิช (2536, อ้างถึงใน สิริชลสมพันธ์, 2551, หน้า 8) ที่ให้ความหมายว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรชัย บุญศรี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า วิธีการให้บริการนั้นจะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำที่รวดเร็ว

4) คัดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติตามหลักประชาธิปไตย

การที่ประชาชนเสนอแนะข้อคิดเห็น และนำบริการนั้น เจ้าหน้าที่เองได้นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ มารวบรวม สรุปผลส่งให้ผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การกำหนดคู่มือการให้บริการ จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับบริการ ทั้งยังปรับปรุงระเบียบ กฎหมายให้มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวว่า "...ศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนเพื่อให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ..." (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับกุลธร พงศธร (2530, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 10) ที่กล่าวว่า การให้บริการจะต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในสังคมได้ การบริการขององค์กรควรคำนึงถึงความต้องการของประชาชนส่วน ใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่โดย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผล การศึกษาพบว่า ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินงาน อำนาจหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ และมีข้อเสนอแนะจากประชาชนในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงาน ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติ หน้าที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน ภายใต้ระเบียบ กฎหมายที่ให้อำนาจไว้..." (เจ้าพนักงานปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า "...มีระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นแบบแผนเพื่อใช้ตอบปัญหาและบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความรู้และการบริการที่ดียิ่งขึ้น ..." (เจ้าพนักงานปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรปภา จิรภาสขยงกูร (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนัก การโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบัน ให้เจ้าหน้าที่สามารถนำคู่มือมาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงาน งานวิจัยของ ก่อเกียรติ ชอนกลิ่น (2564) ได้ศึกษาเรื่อง นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา เทศบาลเมืองหนองปรือ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าการจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนทั้งรูปแบบหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

5) การตระหนักในความรับผิดชอบไม่ใช้เรื่องง่าย

เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบในการให้บริการภายใต้กฎหมาย ต้องมี ด้ำนงานอย่างมืออาชีพและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...การสร้าง ความตระหนักในหน้าที่ จะต้องมีการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกการสร้าง ความตระหนัก ในหน้าที่ จะต้องมีการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึก..." (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...ให้บริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย โดยไม่ละเมิดสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคลโดยสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน..." (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...ศึกษาระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่..." (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) ซึ่งในส่วนผู้บริหารนั้นมีข้อสั่งการให้เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติเป็น แนวทางการปฏิบัติ เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลมีความละเอียดอ่อน และเป็นการป้องกันปัญหาการละเมิดข้อมูล ส่วนบุคคลตามกฎหมาย สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า "...ความตระหนักในหน้าที่การบริการ งานด้านทะเบียนราษฎร หรืองานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องมีหลักกฎหมายที่ถูกต้องเป็นหลัก สำนักบริการที่ 1 ยึด

กฎหมายและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเสมอ...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...ให้บริการตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่ระบุไว้ด้วยความรับผิดชอบ...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) ตรงกับวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 9) ที่กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการประชาชนว่า คือการที่หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้บริการ หรือปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐรวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการตามคำขอของประชาชนจนแล้วเสร็จ ตามกรอบการดำเนินงาน ตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของแต่ละหน่วยงานที่ได้กำหนดเอาไว้

6) ให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง

สภาพแวดล้อมทางสังคมเปลี่ยน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาภาครัฐ ทำให้เจ้าหน้าที่มีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยที่ส่วนกลางได้จัดทำข้อมูล สื่อประชาสัมพันธ์วีดีโอ การนำเสนอข่าว การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางบริการอื่น คือการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ผ่าน hotline การบริการยืนยันตัวตนผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำ ทางเลือกในการรับคำแนะนำการบริการ ตามความต้องการของประชาชนแต่ละบุคคล ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...โดยเน้นให้ความรู้ /ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ให้คำแนะนำที่เกิดประโยชน์ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาในการติดต่อทางราชการ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ให้คำปรึกษาแนะนำในสิ่งที่ประชาชนต้องการ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...โดยเน้นให้คำปรึกษา แนะนำ การบริการข้อมูล มุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงพล พัฒนรัฐ (2550, อ้างถึงใน ธิติ เอี่ยมอาษา, 2558, หน้า 41 - 43) ที่กล่าวว่าหลักการบริหารสาธารณะแนวใหม่ ประกอบจากแนวคิดทฤษฎีสิทธิพลเมืองแนวประชาธิปไตย ตั้งอยู่บนแนวคิดว่ารัฐบาลสามารถดำรงอยู่ได้ เนื่องจากรัฐบาลมีหน้าที่ในการจัดสรรทางเลือกให้แก่ประชาชนตามความต้องการของแต่ละบุคคล และวิโรจน์ ก่อสกุล (2566, หน้า 48) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึง การให้บริการมากกว่ากำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุมีผล

7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภัณฑ์

สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งก็คือประชาชนคนหนึ่งมีความรู้สึกในการรับผิดชอบต่อสาธารณะ มีการส่งเสริม สนับสนุน การสร้างแรงจูงใจ มีการอบรมให้ความรู้ทางด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) กรมการปกครอง เห็นคุณค่าของเจ้าหน้าที่ในการให้ประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจและเต็มใจในการให้บริการประชาชน...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สร้างความภาคภูมิใจให้กับเจ้าหน้าที่ และยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...เป็นหน่วยงานที่ให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพราะเป็นตัวกลางที่สร้างความเข้าใจให้กับประชาชน เสมือนเป็นตัวแทนภาครัฐที่ช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการ มีการส่งเสริมให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ สร้างความภาคภูมิใจให้กับเจ้าหน้าที่...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8

มกราคม 2568) เจ้าหน้าที่บางท่านไม่มีแรงจูงใจ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า“...ไม่มีแรงจูงใจ ส่งเสริมหรือสนับสนุนใด ๆ เพราะปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย และบริการประชาชนจากจิตสำนึกที่ได้เลือกมาทำหน้าที่...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน มีดังนี้

1) หน่วยงานประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลมีความละเอียดอ่อนและต้องใช้เวลามากในการดำเนินการ นอกจากนี้ การรับปรึกษาปัญหาทางช่องทางออนไลน์ โทรศัพท์จากประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ก็เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่และทันทั่วถึง ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า“...จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน ...”(เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567)

2) การขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นโดยบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล มีการขอเข้าถึงข้อมูลของบุคคลอื่นโดยที่ไม่มีความเกี่ยวข้องหรือเป็นผู้ได้เสียผลประโยชน์ หากมีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ทำให้มีความเสียหายเจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการฟ้องร้องได้...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2548, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 9) ที่กล่าวว่า ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนหากเห็นว่าเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการ ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ

3) การสื่อสาร ต้องชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจอันดีให้กับประชาชนมาใช้บริการ เนื่องจากความแตกต่างระหว่างภาษาทางกฎหมายที่เป็นทางการกับภาษาที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจ อาจทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดได้ ซึ่งบ่อยครั้งที่ประชาชนมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและความไม่เชื่อมั่นในหน่วยงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและปัญหาตามมา สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...คุณภาพของผู้ให้บริการ มีผลมาจากปริมาณคน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความเข้าใจในงาน ทักษะ บุคลิกท่าทาง ทักษะการสื่อสาร...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...บางขั้นตอนมีปัญหา เพราะทุกการให้บริการอยู่ภายใต้ตามระเบียบกฎหมาย อาจทำให้เกิดความล่าช้าบ้าง สื่อสารให้ประชาชน แต่ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการตรวจสอบบุคคล...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)

4) งบประมาณที่จัดสรรสำหรับค่าจ้างบุคลากรอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...ค่าจ้างที่น้อยเกินไป...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ปัญหา มีดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร หรือการจ้างพนักงานสัญญาจ้างเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักธปภา จิราสขยงกูร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการ คุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบและวิธีการ ให้บริการประชาชนในการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานของกรุงเทพมหานคร มีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการรับจดทะเบียน พบว่ามีปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีภาระงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการ ให้บริการรับจดทะเบียน

2. การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลกระทำได้อีกต่อเมื่อผู้ขอมีส่วนได้เสียโดยตรงและได้รับความยินยอมจาก เจ้าของข้อมูล หรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น ซึ่งจะต้อง อธิบายผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูล สำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...เรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้เข้าใจถึงความผิดตาม กฎหมาย ทั้งตัวผู้ขอเข้าถึงข้อมูลและเจ้าหน้าที่เอง ...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567)

3. การสื่อสาร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ขอให้ เจ้าหน้าที่สำนักบริการยืนยันข้อมูล รวมทั้งพูดคุย เป็นตัวกลางคุยกับสถานทูตให้ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับ บริการให้เรียบร้อย...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567)

4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูล สำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...หน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน นอกจากจะมีผลต่อความรวดเร็วและยังส่งผลให้เจ้าหน้าที่ได้จัดสรรเวลา ในการศึกษาระเบียบกฎหมาย...” (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

1) การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะส่งผลให้การบริการประชาชนมีคุณภาพการ บริการมีมากขึ้น เป็นแนวทางที่องค์กรหลายแห่งเลือกใช้เพื่อแก้ปัญหาปริมาณ แต่ขณะเดียวกันภาครัฐมีการ ลดอัตรากำลังภาครัฐ ดังนั้นการจะยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยหลัก เมื่อเจ้าหน้าที่มากขึ้น ก็ จะสามารถแบ่งภาระงานได้มากขึ้น ทำให้แต่ละคนมีเวลาให้บริการผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น ผู้ใช้บริการก็จะต้องรอคอยน้อยลง ทำให้ได้รับการบริการได้รวดเร็วขึ้น เป็นการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็ว ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...เพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอมากขึ้น...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) สอดคล้องกับนิตยา พงษ์พานิช (2536, อ้างถึงใน สิริชล สมพันธ์, 2551, หน้า 8) ที่กล่าวว่า การให้บริการประชาชน เป็นการรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

2) จัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานเสมอ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายใหม่ๆ ที่อาจมีผลต่อการทำงาน ทั้งการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ ทบทวนความรู้ทางด้านกฎหมาย การ

ศึกษาเคสที่มีปัญหาต่าง ๆ และนำเสนอผู้บริหารเป็นลำดับขั้นต่อไป เพื่อให้คุณภาพในการบริการนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับ ภัทรปภา จิรภาสยังกูร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาตัวเจ้าหน้าที่และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรม การพัฒนาระบบการให้บริการรับจดทะเบียน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคคลในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่าหน่วยงานไม่มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร หน่วยงานควรสนับสนุนในการจัดหาหลักสูตรในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

3) การสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในยุคดิจิทัล เพราะข้อมูลส่วนบุคคลของเรามีความสำคัญและมีความเสี่ยงที่จะถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด หากไม่ระมัดระวัง ทั้งเรื่องข้อกฎหมาย บทลงโทษ ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงสิทธิของตนเอง และวิธีป้องกันตนเองจากการถูกละเมิดข้อมูล เพื่อให้ประชาชนเองได้เข้าใจถึงการรักษาข้อมูลของภาครัฐและให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...จะให้บริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย โดยไม่ละเมิดสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน การเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกขั้นตอนโดยผ่านการอนุญาตจากหัวหน้า ซึ่งเจ้าหน้าที่เองจะเข้าใจการให้บริการประชาชน โดยเน้นให้ความรู้ ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ให้เกิดประโยชน์...” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า มีการบริการด้วยจิตบริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความเสมอภาค มีความเป็นกลาง และมีความยุติธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย

4) การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ มาใช้กับหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ การใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...เพิ่มงบประมาณในการจ่ายค่าล่วงเวลา เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน...” (พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรทิยา กุณอก (2566) ที่ได้ศึกษา การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษาศูนย์นันทนาการ ลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ขาดการสรรงบประมาณที่เพียงพอ และควรจัดสรรงบประมาณเพื่อยกระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5) การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ การจัดเก็บข้อมูลจากส่วนกลางให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อที่หน่วยงานในระดับภูมิภาคจะได้ใช้ข้อมูลจากส่วนกลางได้ทันที ทำให้ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรชัย บุญศรี (2562) ที่ได้ศึกษาการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ควรมีพัฒนาการให้บริการแบบบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6) รับฟังข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...ควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานและหน่วยงานให้แก่เจ้าหน้าที่ พุดคุย

ประชุมสรุปถึงปัญหาและผลลัพธ์ของการทำงานในแต่ละวัน เพื่อหาทางออกและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การส่งระเบียบ ข้อกฎหมาย หนังสือราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาระเบียบได้แม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ..." (เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนตลอดเวลาทำการ

2. การจัดอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายใหม่ๆ ที่อาจมีผลต่อการทำงาน ทั้งการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในยุคดิจิทัล เพราะข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญและป้องกันปัญหาต่าง ๆ และให้ความรู้เข้าใจเรื่องข้อกฎหมายบทลงโทษ ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงสิทธิของตนเอง และรู้วิธีป้องกันตนเองจากการถูกละเมิดข้อมูล และเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของภาครัฐ

4. ควรมีการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ มากขึ้น พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลจากส่วนกลางให้มี ความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อที่หน่วยงานในระดับภูมิภาคจะได้ใช้ข้อมูลจากส่วนกลางได้ทันที ทำให้ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาในเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมถึงประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ก่อเกียรติ ช่อนกลิ่น. (2564). นโยบายการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหนองปรือ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฉัตรทิยา กุณอก. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุ่มพินิจกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2566). เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนวิชา PAD 6101 ขอบข่ายและแนวคิด

เชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธิตี เอี่ยมอาษา. (2558). ความรับผิดชอบต่อสังคมในการใช้พื้นที่สาธารณะจังหวัดเพชรบุรี,

- วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ธีรชัย บุญศรี. (2562). การให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2568, จากวารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562.
- นภสร สุดท้วม. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา สุริน. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคคลในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ภัทรปภา จิรภาสยังกูร. (2561). การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

- เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567
- เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567
- เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567
- เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 ธันวาคม 2567
- เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568)
- พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2568