

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สืบเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ (Bureaucratic System Reformation) ในรัฐบาลของ อธิบดีนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร บริหารประเทศมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้ ทุกหน่วยงานราชการภาครัฐ ต้องพัฒนาระบบการทำงานและระบบการให้บริการประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (ระพีพรรณ ภาสานคำ. 2553 : 1) ดังนั้นหน่วยงานราชการภาครัฐต่าง ๆ จะต้องมีความตื่นตัวและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนเอง ให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็ว และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันในด้านต่าง ๆ สูงมาก และรัฐบาลได้ดำเนินการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) อย่างจริงจังและถือเป็นนโยบายสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เป็นรูปธรรม โดยรัฐบาลได้นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้งานในทุกส่วนราชการ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลที่หลากหลาย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือต่อการตัดสินใจของระดับผู้บริหารให้มีมุมมองกว้างไกลมากยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2550 : 1)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน ทั้งนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ ส่งผลให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนอยู่ทั่วประเทศ คืออำเภอ ต้องปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2550 : 50)

การบริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชน จึงเป็นหัวใจของกรมการปกครองที่ต้องยึดถือ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน โดยเฉพาะในยุคการปฏิรูประบอบราชการ ซึ่งประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริหาร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552 : 76)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่เพียงเกินไป การเสนอราคาใหม่ การเอาใจใส่ให้ความสนใจลูกค้า การให้ความรู้สม่ำเสมอและความเชื่อถือไว้วางใจ การใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ การมีส่วนร่วมของลูกค้า การยอมรับนับถือในตัวสินค้า การรับประกันสินค้า เมื่อมีการชำรุดเสียหาย เป็นต้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552 : 16) และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ผลกระทบด้านสินค้าและบริการต้องมีคุณภาพตรงตามความต้องการ ราคาสินค้าและบริการที่เหมาะสมและยอมรับได้ สถานที่บริการที่สะดวก สะอาด เพียงพอ การส่งเสริม แนะนำสินค้าและบริการ การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที กระบวนการบริการ ต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น (สุพัตรา สุภาพ. 2550 : 61) อีกทั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ได้แก่ 1. มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ 2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น (Better Service Quality) (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบข้าราชการ (ก.พ.ร.). 2549 : 7 - 19)

ปัจจุบันประชากรของประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกระแสสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้ประชากรในสังคม มีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เป็นลำดับ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักบริหารการทะเบียนในฐานะเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงาน โดยปรับลดขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม และบัตรประจำตัวประชาชนนั้น เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้ เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบ และยืนยันตัวบุคคล นับได้ว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญมาก เพราะถือเป็นหลักฐานชิ้นแรกที่จะนำไปสู่

การมีสิทธิ์ด้านต่าง ๆ เช่น สิทธิเลือกตั้ง การสมัครงาน การติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ เป็นต้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2550 : 15)

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานหนึ่งสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นศูนย์กลางในการบริการประชาชนในเขตอำเภอ เพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการขึ้นชั้น กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอ ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ ย่อมส่งผลกระทบต่ออันกลับมายังส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบ กฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552 : 78)

สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ก็เป็นสำนักทะเบียนอำเภออีกแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่คอยให้บริการประชาชน เช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภออื่น อำเภอท่าคันโท มีเขตรับผิดชอบจำนวน 6 ตำบล มีประชากรทั้งสิ้น 50,845 คน มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน (สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโทจำนวน 3 คน และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าคันโท จำนวน 3 คน) เมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกับจำนวนประชากรแล้วดูเหมือนจะเป็นงานที่หนักอยู่พอสมควร แม้ปัจจุบันจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มาใช้ในการปฏิบัติงานก็ตาม จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ยังพบปัญหาอุปสรรคอยู่เสมอ เช่น ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังคนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาขาดแคลนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารที่ทำการปัจจุบัน ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานเก่าค่อนข้างคับแคบใช้งานเป็นเวลาหลายปีแล้ว ปัญหาการขาดแคลนระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อพัฒนาระบบงานทะเบียน ปัญหาขาดแคลนงบประมาณในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่ บุคลากร ปัญหาประชาชนในท้องถิ่นขาดความรู้ความ

เข้าใจในระบบงานทะเบียนและบัตร ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์ผลงานให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบ ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น (สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. 2555 : 10)

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการ ประจำที่ว่าการอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัย จะใช้เป็นแนวทางพัฒนา และปรับปรุง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความพึงพอใจ และให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,193 คน โดยคิดเฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 มาตรฐานการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ (สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. 2555 : 1 - 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 300 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการ โดยคิดเฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 เป็นฐานการคิดขนาดตัวอย่าง และหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2551 : 18)

2. ขอบเขตเนื้อหา

2.1 เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 3 - 11) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2.2.2 ตัวแปรตาม คือ ทศนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.3 ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

2.4 ขอบเขตระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเวลา 30 วัน โดยเริ่มเก็บข้อมูล วันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร
2. ฝ่ายทะเบียนและบัตร หมายถึง ฝ่ายหนึ่งของกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการด้านประชากรของอำเภอ จังหวัดและประเทศ ที่มีต่อข้อมูลของประชาชนในประเทศ
 - 2.1 งานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานแห่งหนึ่ง ของที่ทำการปกครอง สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร และการสนับสนุนงานการเลือกตั้งทุกระดับ ทางด้านการทะเบียน และการสนับสนุน หรือปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง หน่วยงานแห่งหนึ่ง ของที่ทำการปกครอง สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการงานบัตรประจำตัวประชาชน และการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ที่ได้รับมอบหมาย
3. เจ้าหน้าที่ ในการศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง ข้าราชการฝ่ายทะเบียนและบัตรที่รับผิดชอบงานของที่ทำการปกครองอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการไม่ว่าจะเป็นการติดต่อครั้งคราวหรือทุกระยะเวลาก็ตาม
5. ทักษะ หมายถึง ความรู้ดี ความคิดเห็นของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อันเกิดจากสภาวะของจิตใจ หรือประสบการณ์การเรียนรู้
6. การบริการ หมายถึง การทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจประทับใจ ในที่นี้รวมถึง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส
7. คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ หมายถึง สิ่งชี้วัดถึงระดับของการบริการ ที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
 - 7.1 ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนดังนี้คือการแต่งกายที่ดี การรักษาเวลา การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน มีมารยาทในการให้บริการ และควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์

7.2 ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ควรจัดดังนี้คือ สำนักงานควรมีแสงสว่างพอ อากาศถ่ายเทสะดวก สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เพียงพอ

7.3 ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงาน ดังนี้คือควรศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราก็คิดความชำนาญ ควรซักถาม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็น ควรสามารถทำงานแทนกันได้ และควรจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ คาดว่าจะมีประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนี้

1. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานทะเบียนอำเภอท่าคันโท
2. ทำให้ทราบถึงระบบของการให้บริการ อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของฝ่ายทะเบียนอำเภอท่าคันโท ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY