

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร
ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*
GUIDELINES FOR IMPROVING THE SERVICES QUALITY IN TERMS OF
REGISTRATION AND CARD UNDER THE GOVERNMENT SYSTEM 4.0
OF CHA-AM DISTRICT, PHETCHABURI PROVINCE

ณัฐพร นิลยาภรณ์¹, สุชาติ อุดลย์บุตร² และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ³
Nattaporn Nilyaporn¹, Suchart Adulbutra² and Bampen Maitreesophon³
¹⁻³มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
¹⁻³ Stamford International University, Thailand
Corresponding author E-mail: sjteegroup2@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร 3) ศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ จำนวน 398 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดแบบโควต้า และแบบบังเอิญ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ การถดถอยเชิงพหุ และ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ระบบราชการ

* Received 18 September 2023; Revised 21 September 2023; Accepted 29 October 2023

4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 พบว่า หน่วยงานควรให้บริการประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและตรงเวลา เปิดบริการในช่วงพักเที่ยงแบบศูนย์ราชการสะดวก จัดบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ระบบราชการ 4.0, ฝ่ายทะเบียนและบัตร

Abstract

This research aimed to study 1) level of service quality of the Registration and Identification Department. 2) personal characteristics related to the quality of service of the Registration and Identification Department. 3) the bureaucratic system 4.0 that affects the quality of service of the Registration and Identification Department. Card 4) guidelines for improving the service quality of the registration and card department. The sample group used in the study consisted of 398 people aged 18 years and over living in the Cha-am district. They were selected by quota random sampling and accidental random sampling and 8 key informants. They were selected by purposive sampling. The instrument for collecting data were questionnaire and interview form. Analysis data by Descriptive statistics were frequency percentage, mean, standard deviation, chi-square test, multiple regression analysis and Content Analysis.

The research results were found as follows; 1) Quality of service in the registration and identification department Overall, it was at a high level. 2) Personal characteristics, such as age and occupation, were related to the quality of registration and card services. Statistically significant at the 0.05 level 3) Bureaucracy 4.0 is open and connected. People-centered aspect It has high performance and is modern. There is a cause-effect relationship with the

quality of registration and card services. Statistically significant at the level of 0.001 and 4) Guidelines for developing the quality of service of the registration and identification department under the bureaucratic system 4.0 found that the agency should provide services to all citizens without discrimination. Fast and on time Open during lunch break like a convenient government center. Arrange adequate personnel and officials. Digital technology systems should be used to provide services.

Keywords: Services Quality, Government System 4.0, Registration and Card Department

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองหรือรัฐโดยที่ฝ่ายปกครองหรือรัฐมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวมมิใช่การจัดทำเพียงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใดโดยเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะก็เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและเศรษฐกิจเพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมหรือผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะและทรัพยากรของชาติได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมในธุรกรรมทางเศรษฐกิจสมัยใหม่ ตลอดจนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทางสังคม และเมื่อประชาชนได้เข้าถึงการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ ก็ย่อมส่งผลให้ประชากรของประเทศสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ โอกาสในความก้าวหน้าทั้งฐานะ และความเป็นอยู่ได้ในที่สุด การจัดทำบริหารสาธารณะของฝ่ายปกครองหรือรัฐต้องยึดตามหลักนิติธรรมเป็นสำคัญ โดยต้องประกอบไปด้วยกระบวนการจัดทำหรือการตรากฎหมายที่ถูกต้อง และเนื้อหาของการจัดทำต้องเป็นธรรมตอบสนองต่อประชาชนทุกภาคส่วนโดยรวม และต้องตอบปัญหาสภาพสังคมในปัจจุบันได้ อีกทั้งต้องมีความเป็นสากลและทันสมัย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามอำเภอใจ ฝ่ายปกครองหรือรัฐต้องรับผิดชอบต่อประชาชน รวมถึงต้องคำนึงคุณภาพของ

การบริการมากกว่าการเน้นปริมาณ รวมทั้งต้องศึกษาความต้องการของประชาชนการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ของสังคมโลกและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมอันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น ๆ เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้นมิใช่เป็นเพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดและให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมอันเป็นผลส่งผลให้สังคมและประเทศชาติโดยรวมมีการพัฒนาไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ยั่งยืน (กรพจน์ อัครวินวิจิตร, 2557)

สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) โดยการเพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน (สำนักงาน ก.พ., 2560) ด้วยการพลิกโฉม (Transform) ภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) อันจะทำให้ระบบราชการสามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ดังนี้ (1) เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) โดยต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้งขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น (2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) โดยต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า ตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big



Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันไม่ว่าจะมาติดต่อด้วยตนเองอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ และ (3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันเพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560)

อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยราชการแห่งหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะด้านฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) งานทะเบียนทั่วไป ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ (2) งานทะเบียนราษฎร (3) งานบัตรประจำตัวประชาชน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.), 2565) ตลอดเวลาที่ผ่านมา สำนักทะเบียนอำเภอ มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้านมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการ โดยสำนักทะเบียนอำเภอ ได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจและนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอด แต่จากการปฏิบัติงานงานของสำนักทะเบียนอำเภอ พบว่า ปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์และขาดความกระตือรือร้น ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม, 2562)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและบัตรและสามารถประยุกต์ระบบราชการ 4.0 ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ของอำเภอชะอำให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานที่ 2 ระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จาก 9 ตำบล รวมทั้งสิ้น 81,489 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 8 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้บริหารอำเภอชะอำ ประกอบด้วย (1) นายอำเภอชะอำ (2) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ (3) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ กลุ่มที่ 2 คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการอำเภอชะอำ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ปกครอง จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 ตัวแทนประชาชนในอำเภอชะอำ ประกอบด้วย (1) กำนันตำบลไร่ใหม่พัฒนา (2) กำนันตำบลห้วยทรายเหนือ ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม และเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์

2.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลระบบราชการ 4.0 ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร ให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 กับประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จาก 9 ตำบล

3.2 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูลได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้

การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0 ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ



การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แล้วนำเสนอในรูปแบบพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาค่าโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และพรรณนาแบบความเรียงอย่างละเอียดด้วยภาษาวิชาการ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระบบราชการ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ยินดีแก้ไขและให้คำปรึกษาให้กับประชาชนที่มาใช้บริการทุกคน รวมถึงควรมีการใช้ระบบบัตรคิวให้ผู้รับบริการก่อนหลังตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถมารับบริการได้ให้มีการบริการในเชิงรุก ให้เข้าถึงประชาชนในกลุ่มนี้ได้อย่างเสมอภาค นอกจากนั้นหน่วยงานต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการบริการ มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความเป็นกลางเท่าเทียมกันทุกคน 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา หน่วยงานควร

ให้บริการด้วยความรวดเร็วและจัดสรรระยะเวลาทำงานให้เหมาะสม ควรนำระบบดิจิทัลที่ทันสมัยมาให้บริการกับประชาชนอย่างรวดเร็วและตรงเวลา เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบ ต้องตรงต่อเวลาของระบบการทำงาน ควรมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดงานบริการให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงาน นำข้อปรับปรุงข้อเสนอแนะมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ในรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หน่วยงานควรจัดบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ทันสมัย ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการรอของประชาชน มีการจัดขั้นตอนในการให้บริการแบบไม่ซับซ้อน ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวกและง่ายขึ้น ด้านบุคลากร บุคลากรต้องมีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรประชาสัมพันธ์แอป ThaiD ให้ประชาชนจองคิวระบบงานทะเบียนออนไลน์ เพื่อจัดลำดับการให้บริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว เพียงพอ เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถบริหารจัดการจัดการเวลาให้บริการกับประชาชนได้อย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยงตามการให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก ควรมีการอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มเปราะบางได้รับบริการอย่างทั่วถึงพร้อมทั้งขับเคลื่อนกิจกรรมการบริการในเชิงรุกในพื้นที่ตามเป้าหมาย เพิ่มเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีการอบรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละสำนักทะเบียนเพื่อจะได้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อบุคลากรจะได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน และอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและบัตร ควรพัฒนาปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพ นำแนวทางมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก หรือ

GECC มาพัฒนาการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ควรจัดทำระบบงานที่ไม่ซับซ้อน และมีแนวทางปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีสามารถให้บริการสาธารณะด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจทั้งในขณะที่รับบริการและหลังรับบริการ

สอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเลท (Millett, 1954) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การ ให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographic allocation) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่ส่งต่อคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพราะเป็นกลุ่มที่ต้องการให้บุคลากรของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ ให้บริการแก่ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามที่คาดหวังเอาไว้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง อายุ อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอชะอำสามารถให้บริการสาธารณะด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจทั้งในขณะที่รับบริการและหลังรับบริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ และกิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย (2565) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า หน่วยงานควรให้บริการประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา ควรจัดบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยงตามการให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ยังต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพในประเด็นของการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและตรงเวลา บุคลากรต้องเพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศระพงศ์ กุลรัตน์ (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนา คือ ควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เร่งจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อให้เทศบาลมีทิศทางที่ชัดเจน ควรบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานและบริการ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การวิเคราะห์การทำงาน ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเพิ่มเติมความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

องค์ความรู้ใหม่

ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอชะอำ สามารถให้บริการสาธารณะด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีคุณภาพ

ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังรับบริการ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีนั้น การที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพได้ จะต้องอาศัยระบบราชการ 4.0 ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 ประการ คือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายฯ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาค ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายฯ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ควรทำป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และ

จัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม ควรให้บริการได้ต่อเนื่อง ตลอดเวลาที่เปิดทำการ และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายฯ ควรปิดให้บริการตรงเวลาโดยไม่ยืดตามความ พึงพอใจของหน่วยงาน ควรปรับปรุงการให้บริการที่ทันสมัยและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของการบริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการสูงสุด รวมทั้งต้อง สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างตรงประเด็น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีให้สอดคล้องและสามารถตอบสนองให้ตรงกับอายุ และอาชีพ ของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำได้อย่างเหมาะสม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยง กัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ- ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรนำ ระบบราชการ 4.0 ด้านเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านมีขีด สมรรถนะสูงและทันสมัย ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ บัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า หน่วยงานควรให้บริการประชาชนทุกคนโดย ไม่เลือกปฏิบัติ ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา ควรจัดบุคลากรและ เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ควรมีการเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยงตามการให้บริการ แบบศูนย์ราชการสะดวก ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนี้ ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็วและตรงเวลา บุคลากรต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการทุกครั้ง ควรมี การให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งควรนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ให้บริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ



2.1 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ของทุกอำเภอ ในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีให้มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชน

2.2 ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีได้อย่างมีตรงจุดและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3 ควรมีศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เช่น การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ การสร้างนวัตกรรม การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรพจน์ อัครวินวิจิตร. (2559). หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ. ใน รายงานหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย. วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบภาครัฐ. เรียกใช้เมื่อ 16 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>.
- ภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ และกิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุคปกติวิถีใหม่. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 6(1), 154-169.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732-745.
- สำนักงาน ก.พ. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. เรียกใช้เมื่อ 16 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>.



- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.). (2565). บทบาทหน้าที่ของที่ทำ
การปกครองอำเภอ. เรียกใช้เมื่อ 9 ธันวาคม 2565 จาก
[http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER35/DRAWER017/GENERAL/
DATA0000/00000002.HTM](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER35/DRAWER017/GENERAL/ DATA0000/00000002.HTM).
- สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. (2562). ข้อมูลพื้นฐานอำเภอสำนักทะเบียน
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. นครพนม: สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม.
- อิสระพงศ์ กุลนรัตน์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนคร
อุดรธานี. มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์, 9(1), 37-48.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. Singapore : Harper
International Editor.