

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง

สัมพันธ์ อินปาน¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย เพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

บทนำ

คุณภาพการให้บริการที่ดี จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลุกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ นอกจากนั้นจะเห็นว่า การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมคุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้น

¹ นักศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์

ความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

สำนักงานเขตดินแดงเป็นหนึ่งในห้าสิบสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร การให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะงานทั้งสองเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การจัดระเบียบทางสังคม และยังเป็นบริการในด้านการจัดทำเอกสาร หลักฐานแสดงฐานะบุคคล ให้แก่ประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนสำนักงานเขตดินแดง จึงต้องการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมุ่งหวังจะปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์การทำงานของสำนักงานเขตดินแดง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแนวทางการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง
2. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดการบริการที่เป็นเลิศ โดยรวบรวมข้อมูลหนังสือ ตำรา สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน และอ้างอิงในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัญหาการให้บริการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใส และด้านการตรวจสอบได้ และแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Management Excellence) เสนอเป็นหลักการในการจัดการความเป็นเลิศไว้ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรับรู้ก่อนใคร (SMART) 2) ด้านความฉับไว (AGILE) 3) ด้านความโปร่งใส (ALIGNED)

2. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีกลุ่มเป้าหมายเพื่อการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 120 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2562

4. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่เขตดินแดงของกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวทางการให้บริการ สภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

จากการศึกษาถึงที่มาของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศไว้ดังนี้

ความหมายของการบริการสู่ความเป็นเลิศ

ความหมายความเป็นเลิศในพจนานุกรม ซึ่งก็ไม่มีคำนี้โดยตรง แต่มีคำว่า “เลิศ” แปลว่า “ยอดเยี่ยม หรือยอดเยี่ยมในทางใดทางหนึ่งเป็นพิเศษ” ดังนั้นเมื่อมารวมกันกับคำว่า “ความเป็น” และกลายเป็น “ความเป็นเลิศ” นั้นน่าจะหมายความว่าสภาพที่แสดงให้เห็นถึงความยอดเยี่ยม หรือยอดเยี่ยมในทางใดทางหนึ่งเป็นพิเศษ และ Collins Pocket Thesaurus (1992) เทียบเคียงคำที่มีความหมาย คล้ายกันไว้หลายคำ เช่น แตกต่าง ความดีงาม ยิ่งใหญ่ คุณภาพสูง สมบูรณ์แบบ เหนือชั้น เป็นต้น

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2554) ให้ความหมายของคำว่า “เลิศ” ไว้ว่า ยอดดี หรือ ยอดเยี่ยมในทางใดทางหนึ่งเป็นพิเศษ

Wikipedia (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ออนไลน์, 2562, ออนไลน์) นิยามความเป็นเลิศ หรือ Excellence ไว้ว่า เป็นความสามารถ หรือคุณภาพที่มีความดีมากกว่าธรรมดาทั่วไป ความเป็นเลิศเป็นเป้าที่ขยับขึ้นตลอดเวลาที่เราหรือองค์กรต้องไล่ตามไม่ว่าจะเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการ

แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ

การจัดการความเป็นเลิศ ในความหมายของนักวิชาการประเทศตะวันตกใช้ทั้งสองคำ คือ Management Excellence และ Excellence Management และมีความหมายค่อนข้างเจาะจง และมีลักษณะเป็นรูปธรรม มากกว่าคำว่าบริหาร (สมาน อัครภูมิ, 2551, หน้า 3) ดังนี้

การจัดการความเป็นเลิศ หมายถึง การจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยการจัดการกระบวนการดำเนินงาน บุคลากร และทรัพยากรขององค์การเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความเป็นเลิศคือสิ่งที่องค์การต้องการในการดำเนินกิจการขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้า หรือการให้บริการต่าง ก็ตาม โดยการจัดการทรัพยากรขององค์การ และวิธีการดำเนินงานที่เชื่อว่าจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ส่วนแนวคิดและวิธีการก็หลากหลาย แตกต่างกันไปแต่โดยสรุปแล้วจะมีพันธกิจการจัดการ (Management Functions) หลักคล้ายกัน คือ มีการวางแผน (Planning) การจัดโครงสร้างและระบบการดำเนินงาน (Organizing) การอำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน (Leading) และการควบคุมกิจการตามแผน และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่บางตำราอาจจะแยกการจัดโครงสร้างและระบบการดำเนินงานออกเป็นสองส่วนคือ การจัดระบบงาน และการจัดบุคลากรเข้าทำงาน ความแตกต่างของการดำเนินงานขององค์การที่เป็นเลิศ กับองค์การธรรมดาทั่วไป จึงไม่ได้อยู่ไกลเกินไปพื้นฐานที่กล่าวมาข้างต้น แต่ต่างกันที่หลักคิดและเทคนิควิธีในการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจการจัดการเป็นสำคัญ

การจัดการความเป็นเลิศ (Management Excellence) เสนอเป็นหลักการในการจัดการความเป็นเลิศไว้ 3 หลัก คือ

1. SMART (รู้ก่อนใคร) องค์การที่จะเป็นเลิศมักจะมองเห็นอะไรก่อนใครอื่น ทั้งสภาพปัญหา และโอกาส เพราะจริงๆ ทุกสิ่งอย่างที่เกิดขึ้นในโลก ทุกคนเห็น รับรู้ และมีข้อมูล แต่ใครจะเข้าใจ ตระหนักรู้ และเห็นโอกาสมาก่อนกัน นั่นคือความแตกต่างระหว่างองค์การทั่วไปกับองค์การเป็นเลิศ

2. AGILE (ฉับไว) ความฉับไวในการตระหนักรู้ และการเห็นโอกาสจะเพิ่มอัตราของโอกาส ให้แก่องค์การ และยิ่งปรับตัวได้เร็ว และลงมือทำได้ไวเท่าใด โอกาสที่จะชนะและเหนือคู่แข่งย่อมมีมากขึ้น

3. ALIGNED (เป็นหนึ่งเดียว) การนวัตกรรมและการทำสิ่งที่เหนือความคาดหมายของคนอื่น องค์การจำเป็นต้องเข้าใจในค่านิยมใหม่และการร่วมมือร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวกันของบุคลากรในองค์การทุกคน จึงจะเกิดพลังการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย หากองค์การไม่มีหลักทั้งสาม หรือมีแต่ไม่ถือปฏิบัติ การทำงานขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ใส่ใจหลักวิชาและความถูกต้อง โดยเฉพาะในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และผู้มีอำนาจหรือกลุ่มผู้มีอำนาจขาดหลักธรรมาภิบาล ตัดสินใจและดำเนินการโดยผลประโยชน์ของตนเอง และพวกพ้องเป็นสำคัญ แบบนี้หาความเป็นเลิศได้ยาก

Derek Medhurst and Dave Richards (Derek Medhurst and Dave Richards, 2014, อ้างถึงใน สมาน อัครภูมิ, 2551, หน้า 5) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศไว้ 7 ประการ คือ

1. เพิ่มคุณค่าให้กับสิ่งที่เราทำให้กับลูกค้า
2. สร้างอนาคตที่ยั่งยืน
3. พัฒนาศักยภาพขององค์การอยู่เสมอ
4. ค้นหาความคิดสร้างสรรค์ให้เจอและสร้างนวัตกรรมใหม่ให้ได้
5. นำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้น และทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
6. จัดการด้วยไหวพริบและปัญญา
7. รักษาความโดดเด่นของผลงานอยู่

การสร้างวัฒนธรรมความเป็นเลิศในองค์การ คือ วัฒนธรรมเป็นรากฐานของวิถีการดำเนินชีวิต และการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มคน ในฐานะองค์การเป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นวัฒนธรรม จึงเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานร่วมกัน ดังบทความ “Designing a Culture of Excellence” ที่เสนอไว้ใน www.sparkss.com 2014 ว่าองค์การที่จะสร้างความแตกต่างในประสิทธิภาพการบริหารที่เป็นเลิศได้นั้น ต้องออกแบบและดำเนินการในบริบทของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นเลิศด้วย และวัฒนธรรมความเป็นเลิศที่ว่านี้ คือการสื่อสารค่านิยมขององค์การและการนำใช้ค่านิยมดังกล่าวในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดที่เสนอไว้ในเว็บไซต์ดังกล่าวนั้นเห็นว่า ปัจจัยที่จะส่งผลต่อวัฒนธรรมความเป็นเลิศนั้น มีดังนี้

1. การที่บุคลากรในองค์การมีจุดร่วมเดียวกันในด้านวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแนวปฏิบัติขององค์การ
2. การยึดมั่นในความเป็นเลิศในทุกเรื่องที่จะนำไปสู่การเติมเต็มตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ
3. การสนับสนุนซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์การเพื่อความสำเร็จขององค์การ
4. การกำหนดและจัดลำดับของหลักการและข้อตกลงต่าง ในการทำงานร่วมกันของบุคลากร
5. การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์ในองค์การ
6. การสื่อสารสองทาง คือ ทั้งสื่อสารจากบนลงล่างและจากล่างสู่บน
7. การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร
8. การกำหนดวัตถุประสงค์งานรายบุคคลของบุคลากรควรกำหนดร่วมกันกับฝ่ายบริหารและเพื่อนร่วมงาน
9. การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์โดยเน้นการมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานขององค์การ ซึ่งองค์การที่มุ่งความเป็นเลิศต้องตรวจสอบตนเองก่อนว่า มีวัฒนธรรมความเป็นเลิศมากน้อยเพียงใดในองค์การของตนและจริง แล้วต้องตรวจสอบด้วยว่า มีวัฒนธรรมในการทำงานในองค์การบ้าง

หรือไม่หรือมีแต่วัฒนธรรมกลุ่มเพื่อผลประโยชน์ของตนเองไม่ใส่ใจความเป็นองค์กรแล้วอย่างนี้ องค์กรจะมีความเป็นเลิศได้อย่างไร

แนวคิดและแนวทางสู่ความเป็นเลิศขององค์กรมีหลายรูปแบบ และในการนำเสนอไว้ พอเป็นตัวอย่างมีแนวคิดที่พอจะใช้ให้เห็นช่องทางการสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กรของตนได้ ด้วยข้อเสนอแนะห้าประการ ดังนี้คือ

1. ระบุความเป็นเลิศขององค์กร
2. กำหนดค่านิยม หลักการ และยุทธศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ
3. สร้างความเข้าใจและร่วมใจในการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร
4. ลงมือทำ เรียนรู้จาก การปฏิบัติ และพัฒนาต่อเนื่อง
5. ยึดโยงความเป็นเลิศกับคุณค่าของการตั้งองค์กร ผลประโยชน์ของทุกฝ่าย และเคารพความต้องการของลูกค้าเสมอ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

จากการศึกษาถึงที่มาแนวคิดหลักธรรมาภิบาล นักวิชาการในประเทศไทยได้อธิบายไว้เพิ่มเติมถึงที่มาของแนวคิด ไว้ดังนี้

ทิพาวัต เมฆสุวรรณค์ (อ้างถึงใน สุทธิพงษ์ ทรัพย์ประเสริฐ, 2559, หน้า 6) อธิบายว่า หน่วยงานโลก (World Bank) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้จุดประกายแนวคิดของ Good Governance ทำให้หลักการนี้เผยแพร่ไปยังประเทศต่าง ให้หันมาตระหนักที่จะนำมาใช้ร่วมกัน จึงมีการกำหนดเงื่อนไขให้ประเทศที่ขอความช่วยเหลือจะต้องสร้างหลักการ Good Governance เพื่อนำไปแสดงให้เห็นว่าเงินที่รับการช่วยเหลือตามนโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา กับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ซึ่งแนวคิดนี้จะช่วยให้ประเทศที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจมีวินัย ความมุ่งมั่น ความตั้งใจจริงที่จะฟันฝ่าวิกฤตที่กำลังเผชิญอยู่และจะส่งผลให้สามารถฟื้นฟูบูรณะให้กลับสู่สภาพเดิมได้สำเร็จ

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2553, หน้า 15) คำว่า ธรรมาภิบาลมีความสำคัญมากๆ สำหรับ องค์กร หน่วยงาน หรือ ประเทศ เพราะหน่วยงานไหนไม่มีธรรมาภิบาล องค์กรนั้น หน่วยงานนั้นหรือประเทศนั้นมักจะขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้น มีความไม่โปร่งใสเกิดขึ้น เกิดการเล่นพรรคเล่นพวกกัน จนทำให้เกิดการแตกแยก ไม่มีความสามัคคีกัน หลักการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง หลักของกฎหมาย องค์กรใดมีหลักนิติธรรมจะต้องมีการปฏิบัติ ตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่าง โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ปกครองแบบตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความ เป็นธรรมและความ ยุติธรรม ในการพิจารณาสิ่งต่าง ไม่เล่นพรรคเล่นพวก อีกทั้งยังต้องมีความรัดกุมและความ รวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม อีกทั้งต้องส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมๆกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่การงาน มีความจริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย เป็นนิสัยประจำองค์กร ประจำหน่วยงาน และประชาชาติ

3. หลักความโปร่งใส มีความหมายไปในทางตรงข้ามกับคำว่าทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่อง ทุจริต คอร์รัปชัน มีความหมายในเชิงลบและมีความกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสกลับมีความหมายในทางบวก หากองค์กรใดไม่มีความโปร่งใส มีผลประโยชน์แอบแฝงก็อาจจะทำให้ภาพพจน์หรือ ภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นเสียหายได้ ซึ่งเมืองไทยมีความน่าหวงมากเนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่ ไม่มีความโปร่งใส เนื่องจากผู้มีอำนาจได้รับผลประโยชน์และรู้จักประสานประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งผู้น้อยก็ไม่กล้าที่จะร้องเรียนหรือตรวจสอบเพราะกลัวอิทธิพล

4. หลักการมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้คนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหรือร่วมตัดสินใจเรื่องสำคัญต่าง ได้ รวมทั้งมีส่วนวางแผนนโยบาย สามารถแสดงการบริหารงาน ต่าง ได้โดยที่ผู้ใหญ่ในองค์กรต้องยอมรับฟัง

5. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การจัดการ การใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หรือแม้แต่องค์กรระดับใหญ่ของประเทศก็มีการโงกกันกัน ดังจะเห็นได้จากข่าวว่า กระทรวงนั้นมีปัญหาเรื่องการทุจริต กระทรวงนี้มีปัญหาเรื่องการซื้อขายตำแหน่งกัน ดังนั้น ความเชื่อว่า หากนำหลักการธรรมาภิบาลมาใช้อย่างจริงจังจะทำให้องค์กร หน่วยงานและประเทศชาติ เกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็ว คนในองค์กรมีกำลังใจทำงานมากขึ้นอีกทั้งองค์กรนั้นจะมีภาพลักษณ์ที่ดี จะทำอะไรก็ได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (บทความ, 2561) การดำเนินธุรกิจเป็นงานที่จะต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไรขาดทุน รวมทั้งการแข่งขันของธุรกิจในประเภทที่ใกล้เคียงกัน เช่น การตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การบริการ เป็นต้น และปัญหาในการดำเนินธุรกิจที่หลาย องค์กรต้องประสบ มักหนีไม่พ้นเรื่องการบริหารคนในองค์กรซึ่งจัดเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กร และจัดเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหาร โดยจะอย่างไรให้สามารถบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่และภารกิจที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารที่จะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในการบริหารบุคคล ที่เน้นเรื่องการศึกษาพฤติกรรมบุคคล กลุ่มและองค์การ ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในองค์กร เพื่ออธิบาย ทำนายและควบคุมปรากฏการณ์ของการบริหารที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ความเข้าใจแนวคิดเรื่องแรงจูงใจของบุคคล จะช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและพร้อมที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาดังกล่าว ทำงานอย่างที่เราเรียกว่า “งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข” ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการบริหารงาน ได้แก่

1. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สภาวะที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่แรงจูงใจนั้นต้องการ ในขณะที่การจูงใจ (Motivation)

เป็นกระบวนการของการนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือเจตนาของผู้จูงใจที่ต้องการ ซึ่งปัจจัยที่นำมากระตุ้นนั้น อาจจะเป็นสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่มาเร้า ล่อ จูงใจ และผลักดันให้บุคคลเกิดความต้องการในเบื้องต้น และความต้องการนี้จะ เป็นพื้นฐานทำให้เกิดเป็นภาวะของแรงจูงใจ แรงจูงใจจะอยู่ในสภาวะไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) และจะเป็นกระบวนการ (Process) ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อสร้างให้สภาวะของร่างกายอยู่ในภาวะสมดุล (Homeostasis) เพื่อให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของแรงจูงใจนี้ จะช่วยให้เข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมตนเอง เพื่อให้เกิดการควบคุมที่เหมาะสม หรือช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจูงใจผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมเช่นกันในการทำงานหากขาดพลัง หรือแรงจูงใจในการทำงานแล้วอาจมีผลทำให้การทำงานขาดชีวิตชีวาและน่าเบื่อ เราจะทำอย่างไรที่จะให้ชีวิตการทำงานในแต่ละวันของเรามีความสดชื่นและตื่นตัวอยู่เสมอ ดังนั้นเราควรทราบถึงสาเหตุหรือที่มาของแรงจูงใจ เพื่อที่จะได้หาวิธีการในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นต่อไป โดยกระบวนการเกิดแรงจูงใจนั้น เกิดจากความต้องการ (Needs)

2. แรงขับ (Drive) หมายถึง เมื่อบุคคลมีความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงขับขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดแรงผลักดัน ในการแสดงพฤติกรรมต่าง หรือ อาจกล่าวได้ว่าแรงขับเป็นสภาพของความตึงเครียด ที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการเป็นสภาพของความเครียดทางด้านร่างกาย และเป็นตัวผลักดันให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมตอบสนอง (Response) เพื่อขจัดความเครียดให้สิ้นไป หรือจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย (Goal) ซึ่งเมื่อถึงเป้าหมายและได้รับสิ่งที่ต้องการแล้ว ความต้องการต่างๆ ก็จะลดลงแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน หากมีแรงจูงใจในทางบวกก็จะแสดงพฤติกรรมทำงานออกมาในเชิงบวก แต่ในทางกลับกันหากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงลบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องรู้และเข้าใจกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานของตน

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (hierarchy of need theory) ของ Maslow (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2544, หน้า 51) หลักของทฤษฎีนี้มีว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและความต้องการของคนไม่มีสิ้นสุด ในขณะที่ความต้องการที่รุนแรงกว่าได้รับการตอบสนองหรือมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ก็จะเกิดขึ้นมาแทนที่ ความต้องการของคนเรานั้นมักเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเป็นขั้น ไปเรียกว่าลำดับความต้องการ (hierarchy of needs) ซึ่งความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow มีดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการทางพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือเป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคล

แสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน, อากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety and security needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง (ในจำนวนหรือปริมาณ) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ในองค์การเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน (job security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคนงานเพิ่มขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social need/belongingness and love needs) เมื่อคนมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์การหรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพซึ่งในองค์การความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและนับถือตนเอง (elf-esteem needs, ego, status) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ ต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความต้องการในขั้นนี้ในองค์การเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5. ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำอะไรได้ดีที่สุดและได้ทำในสิ่งดังกล่าว ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์การความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดย การจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้า และความความสำเร็จในการทำงาน

จากที่กล่าวมาความต้องการทั้ง 5 ชั้นของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มี การข้ามขั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความ

ต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การจะกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจเรื่องใด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีกลุ่มเป้าหมายเพื่อการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลขอบเขตด้านเนื้อหาที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ แบบสอบ ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนแรก เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่สอง สภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง ใน 4 ด้านประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใส และด้านการตรวจสอบได้

ส่วนที่สาม แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 3 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการรับรู้ก่อนใคร (SMART) 2) ด้านความฉับไว (AGILE) 3) ด้านความโปร่งใส (ALIGNED) โดยใช้แบบสอบถามตามมาตรารัดแบบ Likert's Scale

ส่วนที่สี่ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เบื้องต้นผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยการศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมจากเอกสารวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ เช่น วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ Internet ตลอดจนบทความที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในการใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกคน ซึ่งเป็นแนวคำถามชนิดปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งเป็นรูปแบบของเครื่องมือวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสำรวจเอกสารทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัยจากหนังสือตำราเอกสารผลงานการวิจัยและบทความเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นไป สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 120 คน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายใช้ ระยะเวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ครั้งนี้จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการคำนวณค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Conbach's Alpha Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม สำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ .852

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่า t test และการ วิเคราะห์ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (one-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe' เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีรายได้ต่อ เดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.2

2. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง สรุปผลการศึกษาดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพและปัญหา การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการตรวจสอบได้ รองลงมาคือ ด้านความโปร่งใส ด้านความรวดเร็ว และด้านความ ถูกต้อง ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2 ด้านความรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า สภาพและปัญหาการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง อยู่ในระดับน้อย ที่สุด 8 ข้อ ระดับน้อย 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีปัญหาด้านการปรับปรุงกระบวนการ บริการให้รวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ มีปัญหาด้านการบริการต้อนรับส่วนหน้า และไม่มีบริการ นอกเหนือเวลาปกติ โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ ไม่มีบริการการให้ข้อมูลด้านงานทะเบียนและ งานบัตรฯ ทางโทรศัพท์

2.3 ด้านความถูกต้อง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า สภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง อยู่ในระดับน้อยที่สุด 4 ข้อ ระดับน้อย 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขาดการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ บุคลากรขาดการยึดถือจรรยาบรรณข้าราชการในการปฏิบัติงาน และขาดความถูกต้องในกระบวนการการให้บริการ โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ ไม่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อประโยชน์

2.4 ด้านการตรวจสอบได้ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า สภาพและปัญหาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตดินแดง อยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ ระดับน้อย 1 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสารมีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ/หลักฐานประกอบ และมีการแสดงป้ายค่าธรรมเนียมป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียนติชมการให้บริการ โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุดคือ มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงาน

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความฉับไว (AGILE) รองลงมาคือ ด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED) และด้านการรับรู้ก่อนใคร (SMART) ตามลำดับ

3.2 ด้านการรับรู้ก่อนใคร (SMART) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ระดับมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถวัดค่าได้ในทางสถิติ รองลงมาคือ มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศที่เฉพาะเจาะจง ชัดเจน และมีกำหนดระยะเวลาของเป้าหมายการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ เป้าหมายการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศที่ตั้งไว้ มีความสอดคล้องกับความเป็นจริง

3.3 ด้านความฉับไว (AGILE) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับตัวในการให้บริการเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รองลงมาคือ ลงมือทำเพื่อการบรรลุเป้าหมายการบริการสู่

ความเป็นเลิศที่ตั้งไว้ และสร้างโอกาสจากการรับรู้เป้าหมายการให้บริการสู่ความเป็นเลิศที่ตั้งไว้ โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ มองเห็นโอกาสที่จะเพิ่มพูนทักษะในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

3.4 ด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้มีอำนาจในองค์กร เห็นความสำคัญของการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ รองลงมาคือ สร้างแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศในองค์กร และบุคลากรทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติ โดยข้อเฉลี่ยที่มีค่าต่ำสุด คือ กำหนดเป็นค่านิยมองค์กร และมีเป้าหมายการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน และรายได้ต่อเดือน สรุปผลได้ดังนี้

- เพศ ผลการเปรียบเทียบเพศต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- อายุ ผลการเปรียบเทียบอายุต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ระดับการศึกษาสูงสุด ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบด้านความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED) โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- आयुงาน ผลการเปรียบเทียบอายุงานที่ต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ด้านระดับการศึกษา

6. การวิเคราะห์ประเด็นแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใส และด้านการตรวจสอบได้ สรุปได้ดังนี้

6.1 ด้านความรวดเร็ว ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้สัมภาษณ์ในทางเดียวกันว่า “ควรมีการให้บริการแบบ One Stop service เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ซึ่งทำให้สามารถประหยัดเวลาไม่ต้องรอนานและให้บริการได้ในจำนวนที่มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรมีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยบุคลากรแต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลายหน้าที่ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้การบริการอย่างต่อเนื่อง แม้ในเวลาพักเที่ยง นอกจากนั้นควรมีการใช้จัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในขั้นตอนของการให้บริการอย่างละเอียด พร้อมแจ้งระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการอย่างชัดเจน แจกจ่ายให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ศึกษาและถือปฏิบัติ / เผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ของหน่วยงาน และควรมีการใช้ Social Media มาปรับปรุงการให้บริการด้านการจองคิวผ่านระบบออนไลน์ โดยสามารถ Scan QR Code เพื่อเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการ รวมถึง ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น กรณีบัตรหายของบุคคลที่เคยมาทำบัตรในเขตนั้นๆ แล้วบ่อยๆ ก็อาจจะต้องไม่มีการสอบสวน / ใช้การตรวจสอบจากระบบฐานข้อมูลแทน กรณีผู้สูงอายุควรมีช่องทางพิเศษเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก”

6.2 ด้านความถูกต้อง ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้สัมภาษณ์ในทางเดียวกันว่า “เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริการ เพื่อความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประหยัดเวลาและมีปริมาณการให้บริการมากยิ่งขึ้น มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้กับผู้ร่วมงานได้รับทราบ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานร่วมกัน ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อการเรียนรู้ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีการจัดโครงการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้ความรู้ในด้านกฎหมาย

และระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานโดยอาศัยกิจกรรม Coshing หรือการถ่ายทอดความรู้ผ่านผู้มีประสบการณ์ด้านการทำงานเพื่อลดปัญหาและความผิดพลาดอันเกิดจากการขาดประสบการณ์ในการให้บริการ ควรมีการบริการสำหรับ ผู้พิการ/ผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถเดินทางมาขอรับบริการสำนักงานเขตได้ โดยมีการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบก่อนพิจารณาการให้บริการนอกสถานที่ หากมีความจำเป็น”

6.3 ด้านความโปร่งใส ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้สัมภาษณ์ในทางเดียวกันว่า “ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการคือ การได้รับการต้อนรับ การให้ความสนใจ เอาใจใส่ทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความรู้สึกดีและพอใจ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน โดยมุ่งเน้นไปที่ความสุภาพในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ การประพฤติ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การทำตามขั้นตอนและกฎเกณฑ์โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ควรมีการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียม มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่นเต็มความสามารถ ปฏิบัติราชการตามแนวทางแห่งพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก พ.ศ. 2558 มีช่องทางการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร”

6.4 ด้านการตรวจสอบได้ ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้สัมภาษณ์ในทางเดียวกันว่า “ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ/หลักฐานประกอบ มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอน การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียนติชมการให้บริการ มีการวางลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมให้ผู้มารับบริการได้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการในกรณีต่างๆ อย่างชัดเจนในการให้บริการทุกครั้ง มีช่องทางการเข้าถึงระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน และช่องทางการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมเรียกรับสินบน หรือการกระทำที่ไม่สุจริต และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่ถูกระเมิดสิทธิโดยไม่เป็นธรรม ”

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะจากการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

1.2 ด้านความถูกต้อง ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริการ เพื่อความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประหยัดเวลาและได้ปริมาณการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านความโปร่งใส มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน การให้บริการอย่างสุภาพ ระยะเวลาการให้บริการ การประพฤติ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การทำตามขั้นตอนและกฎเกณฑ์โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการ ควรมีการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียม

1.4 ด้านการตรวจสอบได้ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ/หลักฐานประกอบ มีป้ายแสดงชื่อผู้ปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารสำคัญทางทะเบียน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดเก็บและตรวจสอบรายงานประจำวันตามขั้นตอน การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีความปลอดภัย เหมาะสม เรียบร้อย สวยงาม มีป้ายแสดงหมายเลขโทรศัพท์เพื่อนัดหมาย/ร้องเรียนติชมการให้บริการ มีการวางลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมให้ผู้มารับบริการได้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการในกรณีต่างๆ อย่างชัดเจนในการให้บริการทุกครั้ง มีช่องทางการเข้าถึงระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน ช่องทางการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมเรียกรับสินบน หรือการกระทำที่ไม่สุจริต และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่ถูกกระเมิดสิทธิโดยไม่เป็นธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- จรัส สุวรรณเวลา. (2546). *จุดดุดบนทางสู่ธรรมาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). *ธรรมาภิบาล*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝน จำกัด.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธีระพร อุวรรณโณ. (2535). *เจตคติ: การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนธัชการพิมพ์. หน่วยงานเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2558). *คู่มือหลักธรรมาภิบาล*.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2541). “*ธรรมาภิบาลแห่งชาติและเรื่องที่ชวนให้คิดต่อเนื่อง*”. เนชั่นสุด

ส์ปดาห์. (29 มกราคม-4 กุมภาพันธ์).

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์. (2556). *แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร, การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.*

พัทธ์สรณ์ เดชพงษ์เศรษฐ์. (2556). *การพัฒนาบุคลากรด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดสำนักงานเลขานุการ กองบัญชาการกองทัพไทย, บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.*