

ประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทย

THE EFFECTIVENESS OF REGISTRATION SERVICES IN THAI PUBLIC ORGANIZATIONS

อัฉรา ประไพพักร^{1*} และ สุวรรณี แสงมหาชัย²

Atchara Phraphaipug^{1*} and Suwannee Sangmahachai²

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1, 2}

Doctor of philosophy (political science), Faculty of political science ramkhamhaeng University,

Bangkok, Thailand^{1, 2}

Email: aautt@hotmail.com^{1*}

Received: 2019-04-08

Revised: 2019-06-18

Accepted: 2019-07-12

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทย โดยศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน ได้แก่ เทคโนโลยีการให้บริการ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพประเภท การศึกษาเฉพาะกรณี และเลือกจากกรณีที่เกิดขึ้นในกระทรวง ได้มาทั้งหมด 4 กรณี คือ กรณีที่ดิน กรมการขนส่งทางบก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรเป็นหน่วยวิเคราะห์ โดยทำการ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) รวมทั้งสิ้น 28 คน และจากแบบสอบถาม โดยเก็บ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 294 คน และผู้รับบริการจำนวน 1,600 คน วิธีในการศึกษาประกอบด้วยการ ศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการ วิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบเหตุการณ์ และการวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยการ จำแนกกลุ่มแล้วเปรียบเทียบเพื่อตีความสร้างข้อสรุปร่วมกัน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กรณีที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนมากที่สุดคือ กรมสรรพากร ส่วนกรณีที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนน้อยที่สุด คือ กรณีที่ดิน และ จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า (1) เทคโนโลยีในการให้บริการ ปัจจุบันมีการให้บริการอยู่ 2 ระบบ คือ

ระบบที่หนึ่งเป็นการจดทะเบียนแบบออนไลน์ และระบบที่สองเป็นการจดทะเบียน ณ สำนักงานของแต่ละกรม ซึ่งล้วนส่งผลให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนในแต่ละกรม (2) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้รับบริการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งแต่ละกรมให้ความสำคัญกับเรื่องของการมีส่วนร่วมที่ไม่เหมือนกันแต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนที่มีความแตกต่างกันมากนัก (3) การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการจดทะเบียน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ ๆ เพื่อเป็นการให้บริการจดทะเบียนที่ดีสำหรับผู้รับบริการ และ (4) การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ ซึ่งการมีขั้นตอนและคู่มือที่ชัดเจนไม่ยุ่งยากจะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วย

ข้อเสนอแนะต่อนักวิจัยและผู้บริหารขององค์การภาครัฐไทย คือ ควรทำความเข้าใจปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำเอาผลที่ได้มาใช้ในการปรับเปลี่ยนการให้บริการจดทะเบียนหรือกลยุทธการบริหารงานทั้งระบบและขั้นตอนการทำงาน และการพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการ รวมถึงพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมสำหรับการออกแบบการให้บริการจดทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพขององค์การ การบริหารสาธารณะแนวใหม่ การพัฒนาการบริการแนวใหม่

ABSTRACT

In this dissertation, the researcher investigates the effectiveness of registration services for Thai public organizations. The researcher also examines factors influencing the effectiveness of these registration services. These factors are service technology, participation by service receivers, the enhancement of the competencies of service providers, and establishing systems for service providers and developing operational steps.

In this research inquiry, the researcher adopted a qualitative research approach involving case studies of departments under the administrative control of ministries. These are the Department of Lands, the Department of Land Transport, the Department of Business Development, and the Revenue Department, all of which served as units of analysis. In-depth interviews were carried out with 28 key informants. Copies of a questionnaire were distributed to 294 service providers and 1,600 service receivers. In collecting germane

data, the researcher used the methods of documentary research and in-depth interviews in addition to a questionnaire.

The data collected were analyzed by means of documentary analysis, analytically comparing situations, and inductive analysis. The results were grouped and the groups were compared, thereby allowing the drawing of conclusions.

Findings are as follows: The Revenue Department showed the highest level of effectiveness in registration services. The Department of Lands showed the lowest level of effectiveness in registration services.

Four factors are determinative of the effectiveness of departmental registration services as follows: (1) Technology used for registration services are now twofold. The first system is online registration. The second system is registration at the offices of each department. This results in differences in the effectiveness of the registration services provided by each department. (2) The participation of service receivers encourages members of the general public as service receivers, thereby enhancing the development of services. This state of affairs constitutes a direct response to the needs of service receivers. Each department pays attention to the issue of participation in different ways, but this has minimal effects on registration services. (3) The enhancement of the competencies of providers of services is important in providing registration services. Officials providing registration services must have specialized expertise. It is therefore necessary to augment the skills of officials providing services continuously in order to ensure good registration services are provided to service receivers. (4) The official establishment of systems and operational steps with clear steps and manuals which are easy to understand will ensure that officials correctly carry out their work duties, not to speak of the fact that this facilitates the accurate provision of good services in addition to well serving service receivers.

The researcher would like to proffer the following recommendations: Administrators of Thai public organizations must understand all of the aforementioned four factors. If so, this would result in the development of the effectiveness of registration services. Problems and obstacles involving all four factors must be studied, so that administrators can use the findings for making changes in registration services, administration strategies for the whole system, and performance steps. The skills of service providers should be improved. Participation in the design of registration services should be developed for the sake of better performance in the provision of services.

Keywords: Effectiveness, New public service (NPS), New service development (NSD)

บทนำ

การบริการสาธารณะ (Public Service) ถือว่า มีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการให้บริการจดทะเบียนของหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ซึ่งองค์การภาครัฐไทยมีเจตนารมณ์ในการผลักดันให้มีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนตั้งแต่กระบวนการขั้นตอน ระยะเวลา ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐให้มีความรวดเร็ว อำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น รวมถึงรัฐบาลได้มีการผลักดันขององค์การภาครัฐไทยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างง่าย สะดวก ปลอดภัย และให้เกิดความโปร่งใส มีความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนจึงเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และด้วยแรงกดดันจากภาคเอกชนทำให้ในระยะหลังองค์การภาครัฐไทยต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ รวมถึงการประเมินผลจากการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐไทย จากเดิมประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการที่รัฐจัดให้เท่านั้น มาเป็นองค์การภาครัฐไทยต้องให้ความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างมีคุณภาพให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการ ฉะนั้น การให้บริการจดทะเบียน

เป็นการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไทย ที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจและการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของประชาชนหรือผู้รับบริการที่ไม่ได้รับอนุญาตให้จดทะเบียนหรือการให้บริการจดทะเบียนมีความล่าช้า ก็จะมีส่งผลกระทบต่อกิจการหรือการทำธุรกิจของภาคเอกชน ล้วนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศตามมาด้วย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า การให้บริการในการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทยเป็นอย่างไร และสามารถพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้มีมาตรฐานเดียวกันได้หรือไม่ อันจะนำมาซึ่งประสิทธิผลในการจดทะเบียนที่ดี และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service หรือ NPS) และการพัฒนาการบริการแนวใหม่ (New Service Development หรือ NSD) และทั้งในและต่างประเทศ มาศึกษาในบริบทของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทย จนได้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนหมายถึง การดำเนินงานขององค์การภาครัฐไทยที่มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายสำคัญในด้านการให้บริการจดทะเบียนที่รวดเร็ว ประหยัด มีมาตรฐาน ทันสมัย ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้องค์การภาครัฐไทยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

เทคโนโลยีในการให้บริการ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแอปพลิเคชัน ที่สามารถให้บริการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เข้าถึงการให้บริการจดทะเบียน และการติดต่อ สื่อสารกับหน่วยงานของภาครัฐได้โดยง่าย และลดความล่าช้า โดยเน้นการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จภายในขั้นตอนเดียว (One-Stop-Service) อีกทั้งต้องมีการพัฒนาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการสร้างความร่วมมือและร่วมแบ่งปัน ความรู้ระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานที่ให้ บริการ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือการให้ผู้รับบริการที่พร้อม จะเข้ามา ร่วมวางแผนและตัดสินใจในการพัฒนา การให้บริการจดทะเบียน เพื่อเพิ่มความคิดเห็น ในการให้บริการจดทะเบียนในรูปแบบใหม่ ๆ จากความหลากหลายของผู้รับบริการ

การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง ศักยภาพของผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ทำงาน ได้เสร็จภายในกำหนดเวลา และมีจิตสาธารณะ ในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีการเรียนรู้ โดยการเข้าฝึกอบรมเรื่องระบบการจดทะเบียน หรือการให้บริการที่ดีเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนา ฝีมือการทำงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้น

การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน อย่างเป็นทางการ หมายถึง การวางแผน อย่างเป็นระบบโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และ

กำหนดหน้าที่ให้ชัดเจนด้วยการจัดทำเป็นคู่มือ ขั้นตอนอย่างเป็นทางการ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการรู้ถึงขั้นตอนที่ชัดเจน และช่วยให้การ จดทะเบียนง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาประสิทธิผลของการ ให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทยว่า เป็นอย่างไร
2. เพื่อค้นหาลำดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนของ องค์การภาครัฐไทย
3. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคของ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้ บริการ จดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทย

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. สามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัย ไปประยุกต์และนำไปพัฒนาประสิทธิผลของการ ให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทยให้ดีขึ้น และเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป
2. สามารถเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้วยการ บูรณาการแนวคิด ทฤษฎี และความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัย โดยศึกษาจากตัวอย่าง ขององค์การภาครัฐไทย
3. สามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัย ไปต่อยอดการวิจัยเพื่อใช้ในการพัฒนาแนวคิด ประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การ ภาครัฐไทยในด้านอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เทคโนโลยีในการให้บริการ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการให้บริการจดทะเบียน

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้ศึกษากรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากร ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจดทะเบียน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจดทะเบียน

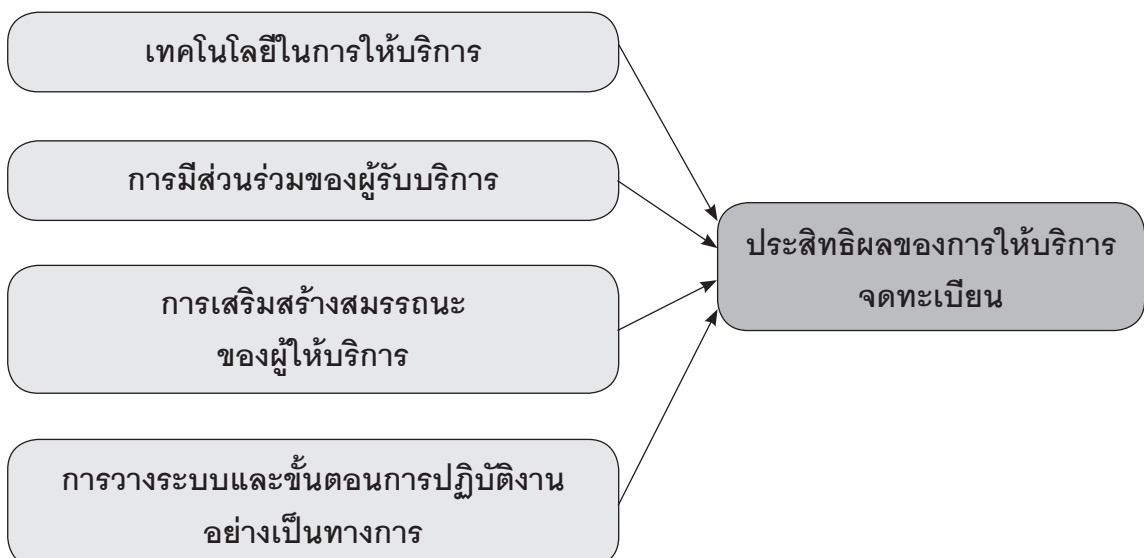
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการออกแบบการวิจัยมี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Design) และรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Cross-Sectional Descriptive Research Design) และผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยไว้เป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การออกแบบการวิจัย เป็นการศึกษารูปแบบตัดขวางโดยการเก็บข้อมูล ณ เวลาหรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว

2. การเลือกกรณีศึกษา โดยเลือกจากกรมที่สังกัดในกระทรวง และต้องเป็นกรมที่มีหน่วยการให้บริการจดทะเบียนในทุกจังหวัด และมีหน่วยให้บริการจดทะเบียนในกรุงเทพฯ ตั้งแต่ 5 แห่งขึ้นไป โดย 1 กระทรวง เลือกมา 1 กรม จึงทำให้ได้หน่วยวิเคราะห์ศึกษา 4 กรม คือ กรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก กรมพัฒนาธุรกิจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



การค้า และกรมสรรพากร ซึ่งมีหน่วยวิเคราะห์ ได้แก่ (1) เชิงพรรณนา คือ ผู้รับบริการจำนวน 400 คน/1 กรม เท่ากับ 1,600 คน เจ้าหน้าที่กรมที่ดินจำนวน 164 คน เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกจำนวน 23 คน เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวน 17 คน และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจำนวน 90 คน (2) เชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารจำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 10 คน และผู้รับบริการจดทะเบียนจำนวน 14 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบแนวการสัมภาษณ์

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการสร้างตารางสรุปข้อคำถาม และการทำ IOC ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) การกระจายแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน โดยมีการตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 1,894 ชุด (2) การสืบค้นจากเอกสารคือ แผนปฏิบัติการ และรายงานประจำปี (3) การสัมภาษณ์ Key Informants จำนวน 28 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบเหตุการณ์ และการวิเคราะห์แบบอุปนัย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ข้อสรุปที่ 1 ความสะดวกรวดเร็วของ

การให้บริการจดทะเบียน การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความทันสมัยของการปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียน และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการเป็นอย่างไร

สรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาจากเอกสาร และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. สรุปผลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยกรมที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนมากที่สุด คือ กรมสรรพากร ส่วนกรมที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนน้อยที่สุด คือ กรมที่ดิน โดยที่กรมที่มีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจดทะเบียน การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน ความทันสมัยของการปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ทั้งในมุมมองของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ คือ (1) กรมสรรพากร (2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (3) กรมการขนส่งทางบก และ (4) กรมที่ดิน

ส่วนกรมที่มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดในมุมมองของเจ้าหน้าที่ คือ (1) กรมสรรพากร (2) กรมที่ดิน (3) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ (4) กรมการขนส่งทางบก ส่วนในมุมมองของผู้รับบริการ คือ (1) กรมสรรพากร (2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (3) กรมการขนส่งทางบก และ (4) กรมที่ดิน

2. สรุปการศึกษาจากเอกสาร พบว่า องค์การภาครัฐไทยทุกกรมจะมีเป้าหมายของประสิทธิผลของการให้บริการที่คล้ายกัน

ทุก ๆ ด้าน มีเพียงด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจดทะเบียนของกรมที่ดินจะไม่เน้นเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจดทะเบียนเป็นหลัก แต่กรมที่ดินจะพยายามพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานอื่น ๆ ให้สะดวก รวดเร็ว

3. สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้บริการ เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพในด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และความทันสมัยของการปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียน มีลักษณะที่คล้าย ๆ กัน ส่วนที่แตกต่างกันจะเป็นเรื่องของความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจดทะเบียน การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่จะแตกต่างกัน เนื่องจาก การให้บริการแต่ละกรมไม่เหมือนกัน จึงส่งผลต่อความสะดวกรวดเร็ว การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากร ให้บริการจดทะเบียน 2 ช่องทางคือ จดทะเบียนแบบออนไลน์ และจดทะเบียน ณ สำนักงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถเลือกจดทะเบียนได้อย่างสะดวก ในช่องทางที่ผู้รับบริการเห็นว่ารวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายสำหรับตนเองมากที่สุด ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อสรุปที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ และการวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการ

ให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทยอย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร

ปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนสรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาจากเอกสาร และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. สรุปผลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการจดทะเบียนในแต่ละมุมมองของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ส่วนใหญ่กรมสรรพากรจะเป็นกรมที่มีความเป็นจริงสูงที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ส่วนกรมที่มีความเป็นจริงน้อยที่สุด คือ กรมที่ดิน และกรมการขนส่งทางบก จะสลับกันเป็นลำดับที่ 4

2. สรุปการศึกษาจากเอกสาร พบว่า เทคโนโลยีในการให้บริการจะมีเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการจดทะเบียน โดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง โดยแต่ละกรมจะมีการพัฒนาที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ กรมที่ดินได้ทำการพัฒนาฐานข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกรมการขนส่งทางบกทำการพัฒนาการติดตั้งเครือข่ายผ่านระบบงานออนไลน์ของกรมการขนส่งทางบก และระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ และการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระบบบริการดิจิทัลกับหน่วยงานภาครัฐ

การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ มีเพียง

กรมการขนส่งทางบกและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โดยกรมการขนส่งทางบกจะคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุ่งเน้นให้เกิดการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่มเป็นหลัก ส่วนกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือบุคคลภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ และจัดกิจกรรมสัมมนาการประชุมระดมความคิดเห็น

การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการทุกกรมมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายโดยการจัดอบรมบุคลากร สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพทั้งในและนอกสถานที่ราชการ และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริหารกำลังคนเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ ทุกกรมมีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้รองรับกับการให้บริการที่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการใหม่ โดยมีจุดประสงค์ให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวกในการมาติดต่อราชการและลดอุปสรรค ขั้นตอน เอกสารที่ไม่จำเป็นบางอย่าง นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และคู่มือประชาชน เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

3. สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้บริการ เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ พบว่า เทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่ามีการพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรที่

ให้บริการจดทะเบียนแบบออนไลน์ ส่วนกรมที่ดิน และกรมการขนส่งทางบก มีการพัฒนาเรื่องการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน

การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่ามีการรับฟังความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์และกล่องรับฟังความคิดเห็นที่ตั้งอยู่ ณ หน่วยให้บริการ แต่จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการประเมินผลการให้บริการ โดยกรมที่ดินจะให้มีการประเมินโดยใช้แท็บเล็ตและบางแห่งเป็นการประเมินผ่านแบบสอบถาม ส่วนกรมสรรพากรกำลังเริ่มให้มีการประเมินความพึงพอใจผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด ส่วนกรมการขนส่งทางบก และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ไม่มีการให้ประเมินผลการให้บริการ ซึ่งมีเพียงการเชิญคนที่ติดต่อกับหน่วยงานที่ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือตัวแทนมาร่วมแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการ

การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ พบว่า การฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้ในเรื่องของทฤษฎีวิธีการปฏิบัติงานทำให้เข้าใจมากขึ้นแล้วจึงนำเอามาปฏิบัติจริงซึ่งหลังจากนี้เป็นเรื่องบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ที่สะสมไปเรื่อย ๆ และสิ่งที่ได้จากการอบรมอีกอย่าง คือ การได้เพื่อนต่างสำนักงาน ทำให้มีการแชร์ประสบการณ์ในเรื่องที่ไม่เคยเจอต่อกันและกัน โดยการโทรสอบถามจากเพื่อนต่างสำนักงานได้

การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ พบว่า คู่มือหรือกฎระเบียบสำหรับเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และช่วยป้องกันเจ้าหน้าที่ที่ทำตามคู่มือหรือกฎระเบียบอย่างถูกต้องไม่ให้

โดนฟ้องด้วย ทั้งนี้ การมีคู่มือขั้นตอนที่ชัดเจน จะช่วยป้องกันการใช้อำนาจดุลยพินิจ และเจ้าหน้าที่ทุกคนก็จะปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ลดปัญหาการเถียงกันในกรณีมีความเห็นของเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน สำหรับผู้รับบริการ การมีคู่มือสำหรับประชาชนจะทำให้ผู้รับบริการ รู้ว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง ต้องดำเนินการอย่างไรในเบื้องต้น ตรงจุดนี้ก็ช่วยทำให้ไม่เสียเวลา หากเตรียมเอกสารไปไม่ครบ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย จะเริ่มต้นอภิปรายผลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการจดทะเบียน

โดยสภาพทั่วไปของการให้บริการ มีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ และการบริการแต่ละอย่าง จะไม่เหมือนกัน (Avlonitis & Papastathopoulou, 2000; John & Story, 1998; Levitt, 1981) ทำให้การให้บริการแต่ละอย่างมีความแตกต่างกัน ประกอบกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละกรม มีการให้บริการจดทะเบียนที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้ลักษณะการให้บริการมีความแตกต่างกันมากขึ้น จะเห็นได้จากประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละกรมมีประสิทธิภาพไม่เท่ากัน โดยกรมสรรพากรเป็นกรมที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนมากที่สุด เนื่องจากการ

ให้บริการจดทะเบียนของกรมสรรพากรเป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการยื่นคำขอพร้อมเอกสารตามที่กรมสรรพากรกำหนดไว้เท่านั้น ไม่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องเจอกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงทำให้ลักษณะการให้บริการมีหลากหลายช่องทาง ส่วนกรมที่ดินเป็นกรมที่มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนน้อยที่สุด แต่ในการจดทะเบียนของกรมที่ดินเป็นเรื่องที่มีผลต่อกรรมสิทธิ์ในที่ดิน จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องทั้งเอกสารและความเป็นเจ้าของที่ดิน ทำให้ลักษณะการให้บริการมีข้อจำกัดมากกว่าของกรมสรรพากร ดังนั้น ลักษณะการให้บริการจดทะเบียนของแต่ละกรมจึงมีความแตกต่างกัน

ปัญหาและอุปสรรค ของกรมที่ดิน และกรมการขนส่งทางบก คือ การเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วคือ ข้อจำกัดเรื่องของการจดทะเบียนที่มีผลต่อการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน และก่อให้เกิดผลกระทบกับบุคคลหลายฝ่าย (เจ้าของทรัพย์สินกับผู้รับโอนทรัพย์สิน) กรมที่ดินและกรมการขนส่งทางบกจึงต้องถูกกำหนดด้วยข้อกฎหมายที่เยอะมาก ดังนั้น การให้บริการจดทะเบียนที่สะดวก รวดเร็วอย่างเดียวยังคงไม่ได้ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด หรือเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด จึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนในด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียน และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนมีได้หลายปัจจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังนี้

2.1 เทคโนโลยีในการให้บริการ จากผลการวิจัยเห็นว่า เทคโนโลยีในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการ การปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงานจะช่วยให้การให้บริการมีความใหม่อยู่เสมอ และช่วยให้องค์การมีประสิทธิผลมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Cummings and Worley (2013) ที่เห็นว่าการที่ดีจะมีเทคโนโลยีที่มีสมรรถนะสูง นอกจากนี้ การให้บริการจดทะเบียนในแต่ละกรมมีความแตกต่างกัน อย่างกรมที่ดินกับกรมการขนส่งทางบกถือว่าการให้บริการจดทะเบียนในเรื่องที่เกี่ยวกับกรรมสิทธิ์หรือการโอนความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน ซึ่งต่างจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรที่ให้บริการจดทะเบียนในเรื่องของการจัดตั้งขึ้นใหม่จึงไม่ทำให้มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ทำให้ลักษณะการให้บริการจดทะเบียนของกรมที่ดินและกรมการขนส่งทางบกมีความจำเป็นต้องให้บริการจดทะเบียนแบบเห็นหน้าผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อยืนยันความถูกต้องของการโอนกรรมสิทธิ์รวมถึงประเด็นด้านการจดทะเบียนออนไลน์ และด้านการพัฒนาการติดต่อรูปแบบใหม่ของกรมที่ดินและกรมการขนส่งทางบกจะแตกต่างกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากรทั้งหมด โดยที่กรมที่ดินและกรมการขนส่งทางบกจะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากรเสมอ เพราะขั้นตอนในการ

จดทะเบียนบางอย่างยังไม่สามารถให้บริการแบบออนไลน์ได้

ปัญหาและอุปสรรค ของกรมที่ดินและกรมการขนส่งทางบก คือ การไม่มีการให้บริการจดทะเบียนแบบออนไลน์ ทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนค่อนข้างน้อย

2.2 การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยเห็นว่า การมีส่วนร่วมไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน เพราะผู้รับบริการรู้สึกไม่เชื่อมั่นว่าองค์การภาครัฐไทยจะนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการไปพัฒนาการออกแบบการให้บริการ จึงทำให้การประสานความร่วมมือระหว่างผู้รับบริการกับองค์การภาครัฐไทยในการออกแบบการให้บริการ หรือการเข้ามามีส่วนร่วมปรับปรุงการให้บริการไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนดีขึ้นหรือแย่ลง ซึ่งผู้รับบริการยินดีให้ความคิดเห็นหากหน่วยงานแสดงเจตจำนงที่ชัดเจนว่า จะนำความคิดเห็นนั้นไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียนจริง ๆ ถึงแม้ว่า ผู้รับบริการจะเป็นแหล่งความคิดที่สำคัญในการให้บริการโดยทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อผู้รับบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมก็ตาม แต่ด้วยบริบทของผู้รับบริการประกอบด้วยผู้รับบริการที่มีอายุและการศึกษาที่หลากหลายทำให้ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลของผู้รับบริการจึงไม่แน่นอน นอกจากนี้ จากข้อมูลเอกสารพบว่า กรมสรรพากรไม่ได้เน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ กรมสรรพากรก็มีประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียนมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Lin & Germain (2004); Matthing et al. (2004) ที่เห็นว่า การมีส่วนร่วมของลูกค้า

ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบริการที่ประสบความสำเร็จ

ปัญหาและอุปสรรค ของการมีส่วนร่วม คือ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการขาดความต่อเนื่อง และกลุ่มของผู้รับบริการไม่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับพันธกิจ ทำให้ไม่สามารถทราบความต้องการได้อย่างชัดเจนหรือแท้จริง

2.3 การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยเห็นว่า การฝึกอบรมเป็นการอบรมทฤษฎี วิธีการปฏิบัติงานทำให้เข้าใจมากขึ้น และสิ่งที่ได้จากการอบรมอีกอย่าง คือ การได้เพื่อนต่างสำนักงานที่สามารถช่วยแชร์ข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกันได้ การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ช่วยทำให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน นอกจากนี้การฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแล้ว (Holland & DeCieri, 2006) จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็มีส่วนสำคัญ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการก็จะเป็นการช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้น จำเป็นต้องมีการบริหารกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจและจำนวนผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อลดระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเวลาได้พักบ้าง และสลับกันไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการจดทะเบียน

ปัญหาและอุปสรรค ของการฝึกอบรม คือ ไม่มีการประเมินผลการฝึกอบรมว่ามีความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรม หรือเนื้อหาที่ใช้ในการอบรมอาจไม่ได้เป็นการเพิ่มความรู้หรือ

ทักษะของเจ้าหน้าที่แต่การต้องไปฝึกอบรมกลับเป็นเรื่องของการเสียเวลา

2.4 การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ จากผลการวิจัยพบว่า การวางระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการอาจอยู่ในรูปแบบของกฎระเบียบ คู่มือ ที่มีแบบแผนชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ Jin et al. (2014) และในมุมมองของผู้รับบริการเห็นว่ามีความสำคัญมาก เพราะผู้รับบริการต้องการทราบขั้นตอนที่ชัดเจน และการมีคู่มือทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารมาครบถ้วน และดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างสะดวก รวดเร็วโดยไม่เสียเวลา อีกทั้งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นการสร้างความโปร่งใส และความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เพราะการพัฒนาอย่างเป็นระบบทำให้มีความเป็นมาตรฐาน และมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเป็นระบบ ขั้นตอน ส่วนในมุมมองของเจ้าหน้าที่การมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการว่า การทำตามคู่มือหรือกฎระเบียบอย่างถูกต้องจะทำให้ไม่โดนฟ้องร้อง และเป็นการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ด้วย อีกทั้งยังลดปัญหาการเถียงกัน ในกรณีมีความเห็นของเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน

ปัญหาและอุปสรรค ของการมีขั้นตอนอย่างเป็นทางการ คือ การมีกฎ ระเบียบ คู่มือที่ใช้ในการควบคุมเจ้าหน้าที่มากเกินไป ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการจดทะเบียน เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ชอบการถูกควบคุม หรือยึดติดกับกฎ ระเบียบ คู่มือ ที่มากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทย ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ควรมีการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงาน ให้เป็นการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อประสิทธิภาพขององค์การให้ได้รับบริการจากองค์การภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

1.2 ปัจจัยของการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ควรมีการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้รับบริการด้วย และนำข้อมูลของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งต้องมีการปรับปรุงวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้รับบริการ

1.3 กระบวนการอย่างเป็นทางการ ควรมีการคำนึงถึงกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ควบคุมกระบวนการให้มีความเหมาะสม การมอบหมายหน้าที่ควรต้องพิจารณาถึงสถานะและระดับที่กำหนดไว้ให้เหมาะสมด้วย และอาจให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาร่วมวางระบบและขั้นตอนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไม่รู้สึกว่าคุณบังคับมากเกินไป

1.4 การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้ให้บริการ ควรมีการสอบถามความต้องการของเจ้าหน้าที่ว่าต้องการอยากฝึกอบรมในเรื่องใดที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้หรือให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการฝึกอบรมที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะ นอกจากนี้ องค์การอาจมีการสร้าง

แรงจูงใจในการเข้าร่วมฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วยเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจเรียนรู้และนำเอาความรู้มาพัฒนาตนเองให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 การออกแบบวิธีวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การวิจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการให้บริการจดทะเบียนขององค์การภาครัฐไทยยังต้องมีการเก็บแบบสอบถามโดยใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติมาวิเคราะห์สถิติขั้นสูง พร้อมทั้งเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างในการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการจดทะเบียนในเชิงในรูปแบบของการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากกว่า

2.2 ควรใช้การวิจัยแบบระยะยาวที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่าสองครั้ง ซึ่งเป็นการติดตามกลุ่มตัวอย่างไประยะเวลาหนึ่ง ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลได้ชัดเจนขึ้น

2.3 หน่วยการวิเคราะห์ ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดหน่วยวิเคราะห์เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะศึกษาให้ครอบคลุมทั้งประเทศเพื่อเกิดการบูรณาการการให้บริการจดทะเบียนมากขึ้น และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

REFERENCES

- Avlonitis, G. J., & Papastathopoulou, P. G. (2000). Marketing communication and product performance: Innovative vs non-innovative new retail financial products. **International Journal of Bank Marketing**, 18(1), 27-41.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2013). **Organization development & change**. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Holland, J. S., & DeCieri, H. (2006). **Competency issues in human resource development**. Kuala Lumpur: Prentice Hall.
- Jin, D., Chai, K. H., & Tan, K. C. (2014). New service development maturity model. **Managing Service Quality: An International Journal**, 24(1), 86-116.
- Johne, A., & Storey, C. (1998). New service development: A review of the literature and annotated bibliography. **European Journal of Marketing**, 32(3/4), 184-251.
- Levitt, T. (1981). Marketing intangible products and product intangibles. **Harvard Business Review**, 59(3), 94-102.
- Lin, X., & Germain, R. (2004). Antecedents to customer involvement in product development: Comparing US and Chinese firms. **European Management Journal**, 22(2), 244-255.
- Matthing, J., Sanden, B., & Edvardsson, B. (2004). New service development: learning from and with customers. **International Journal of Service Industry Management**, 15(5), 479-498.