

# CASNIC10<sup>th</sup> 2022

The 10<sup>th</sup> CAS National and International Conference

Saturday 5<sup>th</sup> November 2022  
at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

รวมบทความ

Proceedings

ISBN 978-616-93189-7-2



## วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

การประชุมวิชาการและแสดงผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10



Proceedings





## KEYNOTE SPEAKER

### “Ready for Anything: Change for Common Good”

**CASNIC 10<sup>th</sup> 2022**  
 Saturday 5<sup>th</sup> November 2022 at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

**Ready Change**  
 for Anything for Common Good

โดย ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์  
 อดีตรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี, อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ, อดีตรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย

**Prof. Dr. Krasae Chanawongse**  
 Former Minister Attached to the Prime Minister's Office  
 Former Minister of Foreign Affairs  
 Former Minister of University Affairs

Facebook: casonlin

วันเสาร์ที่ 5 พฤศจิกายน 2565  
 ณ ทรินิตี้ แอนด์ รีสอร์ท ขอนแก่น

ถ่ายทอดสดผ่านทาง Facebook : casonlin

ติดต่อสอบถาม (Contact) : สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย จ.ขอนแก่น 40000  
 โทร : 043-246-536-8 ต่อ 625 (โทรศัพท์) / 043-246-539 (โทรสาร) / 043-246-539 E-mail : grad@cas.ac.th Website : www.grad.cas.ac.th

### ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์กระแส ชนะวงศ์

นายแพทย์ กระแส ชนะวงศ์ หรือ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ดร.กระแส ชนะวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2477 ที่อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น จบมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพฯ จากนั้นเข้าศึกษาหลักสูตรเตรียมแพทย์จากคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อมาสำเร็จแพทยศาสตรบัณฑิต จากคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (ปัจจุบันคือมหาวิทยาลัยมหิดล) ในปี พ.ศ. 2503

ในปี พ.ศ. 2510 สำเร็จปริญญาโท ด้านบริหารงานสาธารณสุข Diploma Tropical Public Health (D.T.P.H.) จากมหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ ต่อมาสำเร็จปริญญาเอก ด้านบริหารงานทางด้านประชากรศาสตร์ Doctor of Public Health (Dr. P.H.) จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2526

นอกจากนี้ นายแพทย์กระแสได้รับมอบ ปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขามนุษยศาสตร์ (Ph.D) จากมหาวิทยาลัยบาเกียว ประเทศฟิลิปปินส์ ในปี พ.ศ. 2528 และปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ สาขาบริหารการศึกษา จากสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2545

อดีตรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย  
 อดีตหัวหน้าพรรคพลังใหม่

อดีตรองหัวหน้าพรรคพลังธรรม

อดีตรองหัวหน้าพรรคความหวังใหม่

และเป็นอดีตสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2516

- ปัจจุบัน**
- นายกสภามหาวิทยาลัยนเรศวร และสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
  - อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกริก
  - ผู้ก่อตั้งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**ผลงานดีเด่น** ท่านเป็นผู้มีคุณูปการทางการศึกษา ทางการแพทย์ สาธารณสุข และด้านภาวะผู้นำ ที่ทรงคุณค่าในระดับชาติ และระดับนานาชาติ





## PANEL DISCUSSION

### “Ready for Anything: Change for Common Good”

**CASNIC 10<sup>th</sup> 2022**  
Saturday 5<sup>th</sup> November 2022 at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand

**Ready Change**  
for Anything for Common Good

**PANEL DISCUSSION**  
เวลา 9.30-11.00 น.  
ณ ทรินิตี้ แอนด์ รีสอร์ท ขอนแก่น

ถ่ายทอดผ่านทาง Facebook : casonlin

MC

**ดร.สมโภชน์ วัลยะเสวี**  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท แอสซีเอช จำกัด (มหาชน) หรือ SFLEX  
ประธานคณะกรรมการธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**รศ.ดร.เจษฎ์ โทณะวณิก**  
กรรมการอิสระและกรรมการรองสอน  
กรรมการธนาคาร กรรมการบริหารความเชี่ยวชาญ  
ประธานคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

**Dr.Rebecca D.Miranda**  
Vice president for Academic Affairs  
Emilio Aguinaldo College  
Philippines

**พศ.ดร.ธิดารัตน์ เลิศวิทยากุล**  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์  
วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ติดต่อสอบถาม (Contact) : สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย จ.ขอนแก่น 40000  
Ins : 043-246-536-8 โทร 625 line@uri : 0914882704 / 0943694258 lineins : 043-246-539 E-mail : grad@cas.ac.th Website : www.grad.cas.ac.th

### Panel Discussion

#### Associate Professor Dr. Jade Donovanik

Independent Director and Audit Committee Nomination Committee, Risk Management Committee, Sahamitr Pressure Container Plc. and Chairman of Bachelor of Laws Program, College of Asian Scholars

#### Dr. Sompote Valyasevi

Chief Executive Officer, Risk Management Committee, Nomination and Remuneration Committee and Chairman of Master of Business Administration (Business Administration)

#### Dr. Rebecca dela Cruz-Miranda

CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines

#### Moderator

#### Assistant Professor Dr. Thidaratana Lertwittayakul

Vice Dean for Academic, Faculty of Nursing, College of Asian Scholars





## สารบัญ

	หน้า
สารจากผู้รับใบอนุญาต (Message from the Founder)	I
สารจากผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น (Message from The Governor of Khon Kaen Province)	II
สารจากอธิการบดี (Message from the President)	III
สารจากผู้แทนเจ้าภาพร่วม (Message from the Co-Host)	IV
สารจากประธานฝ่ายจัดงาน (Chairman of the 10 <sup>th</sup> CASNIC 2022 Conference)	V
องค์ปาฐกถาเกียรติยศ (Keynote Speaker)	VI
PANEL DISCUSSION	VII
สารบัญ	VIII
กำหนดการ	X
โครงการ	XII
รายชื่อผู้นำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ (National Conference)	
- กลุ่มบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Business Administration and Economics)	XX
- กลุ่มการศึกษา (Education)	XXVIII
- กลุ่มวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Engineering and Science and Information Technology)	XXX
- กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Science)	XXXI
- กลุ่มมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (Humanities Social Science and Public Administration)	XXXII
- กลุ่มนิติศาสตร์รัฐศาสตร์กฎหมายและทรัพย์สินทางปัญญาและความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ (Jurisprudence, Political Science, Law, Intellectual Property and International Relations)	XXXIII
รายชื่อผู้นำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ (International Conference)	XXXVI





## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	1851
ภาคผนวก ก	1852
คำสั่งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ วบอ.071/2565	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ	
และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10	
ภาคผนวก ข	1868
คำสั่งวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ที่ วบอ.086/2565	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและดำเนินงาน ประจำห้องนำเสนอ	
แบบบรรยาย	
ภาคผนวก ค	1872
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.004/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลงานระดับนานาชาติ	
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.005/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลงานระดับชาติ	
ภาคผนวก ง	1879
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.006/2565	
เรื่อง รายชื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาประเมินผลการนำเสนอแบบบรรยาย	
(Oral Presentation)	
ภาคผนวก จ	1885
ประกาศสำนักบัณฑิตศึกษา ที่ บศ.007/2565	
เรื่อง รายชื่อผู้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเด่น (Outstanding Awards)	





กำหนดการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย

The 10th CAS National and International Conference:

“Ready for Anything: Change for Common Good” (CASNIC 2022)

วันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565

ณ ห้องประชุม Grand Ballroom, Green Hotel &amp; Resort Khonkaen

เวลา	รายละเอียด
08.00-08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30-08.40 น.	ชมวีดิทัศน์แนะนำวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย / Teaser CASNIC 2022
08.40-09.00 น.	ประธานในพิธี กล่าวเปิดงาน
09.00-09.30 น.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษม ชนะวงค์ อธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย กล่าวแสดงความยินดี กับผู้ได้รับรางวัลผลงานดีเด่น (Outstanding Awards)
09.30-11.00 น.	<p><b>Panel Discussion เรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รองศาสตราจารย์ ดร.เจษฎ์ โทณะวณิก กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ/กรรมการสรรหา/กรรมการบริหารความเสี่ยง บริษัท สหมิตรถังแก๊ส จำกัด (มหาชน)   Sahamitr Pressure Container Plc. / ประธานคณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> <li>- ดร.สมโภชน์ วัลยะเสวี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท สตาร์เฟล็กซ์ จำกัด (มหาชน) หรือ SFLEX/ประธานคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> <li>- DR. Rebecca dela Cruz-Miranda, CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines</li> </ul> <p><b>ผู้ดำเนินรายการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ เลิศวิทยากุล รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย</li> </ul>
11.00-12.00 น.	<b>ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good”</b> โดย ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ กระจ่าง ชนะวงค์ ผู้ก่อตั้งวิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	การนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation) ระดับชาติและระดับนานาชาติ - แบบ Online (ระบบ google meet) - แบบ On-site (ณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย) แยกตามห้องนำเสนอ

หมายเหตุ : การนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) รูปแบบ Online และ On-site นำเสนอ ใช้เวลา 10 นาที และตอบคำถามของผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้เวลา 5 นาที





## ITINERARY

**The 10 CAS National and International Conference (CASNIC 2022)**  
**Topic “Ready for Anything: Change for Common Good”**  
**5 November 2022, 08.00 - 16.00**  
**at College of Asian Scholars, Khon Kaen, Thailand**

Time	Agenda
08.00-08.30 am	<b>Registration</b>
08.30-08.40 am	<b>Introduction to College of Asian Scholars</b>
08.40-09.00 am	<b>Welcome speech</b>
09.00-09.30 am	<b>Asst. Prof. Dr. Krasom Chanawongse</b> President of College Asian Scholars, gives the opening speech
	<b>Opening ceremony</b> - <b>Asst. Prof. Dr. Krasom Chanawongse</b> , President of College Asian Scholars, reporter - Outstanding Awards and Co-host Institute Certificate ceremony
09.30-11.00 am	<b>Panel Discussion Topic “ Ready for Anything: Change for Common Good ”</b>  - <b>Assoc. Prof. Dr. Jade Donovanik</b> Independent Director and Audit Committee Nomination Committee, Risk Management Committee, Sahamitr Pressure Container Plc. and Chairman of Bachelor of Laws Program, College of Asian Scholars  - <b>Dr. Sompote Valyasevi</b> Chief Executive Officer, Risk Management Committee, Nomination and Remuneration Committee and Chairman of Master of Business Administration (Business Administration)  - <b>Dr. Rebecca dela Cruz-Miranda</b> CPA, DBA Vice President for Academic Affairs, Emilio Aguinaldo College – Cavite, Philippines  <b>Moderator</b> - <b>Asst. Prof. Dr.Thidaratana Lertwittayakul</b> Vice Dean for Academic, Faculty of Nursing, College of Asian Scholars
11.00-12.00 am	<b>Topic : “ Ready for Anything: Change for Common Good ”</b> <b>Keynote Speaker : Prof. Dr. Krasae Chanawongse</b> , Founder of College of Asian Scholars
12.00 am-1.00 pm	<b>Lunch break</b>
1.00 - 4.00 pm	<b>Oral Research Presentation</b> - Online (Google Meet) - On-site (College of Asian Scholars)

Note: Oral Presentation, Online and On-site  
15 minutes will be given for each presentation 10 minutes for powerpoint presentation and 5 minutes for the question and answer.





<b>ชื่อโครงการ</b>	การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย The 10 <sup>th</sup> CAS National and International Conference: “Ready for Anything: Change for Common Good” (CASNIC 2022)
<b>ลักษณะโครงการ</b>	เป็นการจัดประชุมและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย Office of Graduate Studies and Education and Liberal Art College of Asian Scholars Khon Kaen
<b>ระยะเวลาดำเนินการ</b>	วันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 Saturday 5 <sup>th</sup> November 2022

### 1. หลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัล สังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน การจัดการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาสำหรับทุกคน (Higher education for all) จำเป็นต้องพร้อมต่อการปรับตนเองตามแนวทาง UNESCO IESALC (International Institute for Higher Education in Latin America and the Caribbean): Public goods, common goods and global common goods เป็นคุณลักษณะสำคัญยิ่งในการจัดการศึกษา เพื่อสาธารณะเพื่อประชาชนและเพื่อพลเมืองโลก สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ UNESCO IESALC ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติเพื่อสนับสนุนการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นสิทธิมนุษยชนระดับสาธารณะและเป็นสากล ด้วยการรักษาไว้ซึ่งระบบคุณค่าของสหประชาชาติ จากการประชุมด้านการอุดมศึกษาระดับโลกขององค์การยูเนสโก ครั้งที่ 1 (1998) และ ครั้งที่ 2 (2009) (WHEC) การอุดมศึกษาได้รับการพิจารณาว่าเป็นสมบัติของสาธารณะ และในปี 2015 ได้มีรายงานเกี่ยวกับด้านการศึกษาที่คิดค้นใหม่ โดยการพิจารณาการศึกษาและความรู้ว่าเป็นสมบัติของสาธารณะทั่วโลกและเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ต่อมาในปี 2021 มีรายงานถึงกรอบแนวความคิดที่พัฒนาขึ้นว่าการศึกษาควรถูกทำให้เข้มข้นกว่าเดิมเพื่อจะได้เป็นสมบัติของสาธารณะในความคิด จินตนาการทางสัญญาของสังคมของการศึกษา การศึกษาช่วยสร้างเป้าหมายร่วมกันของปัจเจกบุคคลและของชุมชนให้เจริญงอกงามไปด้วยกัน สัญญาทางสังคมฉบับใหม่ ไม่เพียงแต่ให้มีกองทุนสาธารณะทางด้านการศึกษา แต่ยังรวมไปถึงความมุ่งมั่นให้สาธารณชนได้วิพากษ์เกี่ยวกับการศึกษา โดยเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปด้วยกัน





โลกแห่งการศึกษาหลังวิกฤต COVID-19 จะต้องปรับบทบาทของภาครัฐและเอกชนที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทุนมนุษย์ให้เป็นคนที่มีความพร้อมในทุกสิ่ง (Ready for Anything) และสำหรับทิศทางการจัดการศึกษาในปี 2021 จากรายงาน The 2021 Futures of Education report ของ UNESCO ยังระบุว่า การพัฒนาการศึกษาจะต้องสร้างความเข้มแข็งเสมือนเป็น “A public endeavour and a common good. A new social contract for education must not only ensure public funding for education, but also include a society-wide commitment to include everyone in public discussions about education. This emphasis on participation is what strengthens education as a common good – a form of shared well-being that is chosen and achieved together.”

จะเห็นได้ว่าในปรากฏการณ์ปัจจุบันโลกหลังวิกฤต COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงต่อการจัดการการศึกษาไทย องค์กร และเป็นตัวขับเคลื่อนในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ใน ระบบการศึกษา ดังนั้นหากทุกองค์กรในระบบการศึกษาไทยระดมสรรพกำลังในการพัฒนาระบบกลไกการศึกษาให้เข้มแข็ง จะสามารถขับเคลื่อนการศึกษาท่ามกลางวิกฤตสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วยระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ทันต่อสถานการณ์และบริบทแวดล้อมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นการบริหารจัดการระบบการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงต้องปรับตัวไปสู่ “การศึกษายกกำลังสอง” ที่จะเปลี่ยนจาก One-Size-Fits-All ไปสู่การตอบโจทย์การเรียนรู้และการพัฒนารายบุคคลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลใน “ระบบนิเวศ” การศึกษาของไทย (TE2S: Thailand Education Eco-System) เพื่อผลักดันให้ก้าวไปสู่การเป็นฐานการผลิตทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นเลิศ (Office of the Basic Education Commission, 2020) ให้จงได้ นอกจากนั้นการเคลื่อนตัวเข้าสู่โลกอุตสาหกรรม 4.0 และภัยคุกคามจากวิกฤต Covid-19 ยังส่งผลกระทบต่อทุกวงการ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะในรูปแบบใหม่ เพื่อเข้าสู่โลกใหม่ ที่ต้องการแรงงานฐานสมรรถนะความรู้ความสามารถแบบใหม่ สถาบันอุดมศึกษาจึงควรเป็นศูนย์กลาง Re-skill และ Up-skill ให้กับแรงงานประชากรและเยาวชนโดยการจัดการศึกษาแบบ “Life-long learning” ที่เป็นปรากฏการณ์ในยุคดิจิทัล แสดงให้เห็นว่าทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความสำคัญมาก ทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ (adaptability) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มี global mindset มองตัวเองเป็นพลเมืองโลก และมองผู้อื่นด้วยความเชื่อมโยงกันในระดับโลก ประชาชนคนไทยต้องมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เวลาเผชิญกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน (resilient) รวมถึงเรื่องความรอบรู้ (literacy) ใหม่ ๆ เช่น ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ทักษะด้านการเงิน (Financial Literacy) ทักษะการจัดการตัวเอง (Self-managing skills) ภาวะผู้นำ (Leadership) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากหลักการเหตุผล และความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นพันธกิจสำคัญยิ่งของสังคมไทย และสังคมโลก ที่จำเป็นต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ได้ ในมุมมองของ ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์กระแส ชนวงค์ และนักวิชาการที่สำคัญหลายท่านจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการศึกษา ในหัวข้อ **Ready for Anything: Change for Common Good** ควรเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ความคาดหวังในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้สามารถมีความพร้อมในทุกสิ่ง (Ready for Anything) คือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งอันนำไปสู่





การสร้างสังคม แห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการต่อไป ในฐานะวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย เป็นสถาบันอุดมศึกษา มีความตระหนักถึงการพัฒนาคณาภพการศึกษาเชิงรุก ส่งเสริมพัฒนาอย่างยั่งยืน และการสร้างเครือข่ายระดับนานาชาติ ที่ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาสนองความต้องการของสังคม ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skills) มุมมอง (perspectives) และค่านิยม (values) เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับอาเซียนและนานาชาติรวมถึงการสร้างเครือข่ายทางการศึกษาระดับชาติและนานาชาติ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติและการเมืองเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำหรับในปีการศึกษา 2565 สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ได้จัดโครงการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 ในหัวข้อ “Ready for Anything: Change for Common Good” โดยมีจุดมุ่งหมายในการเป็นเวทีทางวิชาการที่นำเสนอแนวคิดใหม่ในรูปแบบพหุวิทยาการ (multidisciplinary) และเป็นเวทีให้นักวิจัยและนักวิชาการได้เสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่องในรอบ 10 ปี และเพื่อสนองนโยบายของวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ในการที่จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งคุณภาพ (Quality First) โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อสังคมประเทศชาติและนานาชาติ ดังนั้น วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในประเทศ 15 สถาบัน ต่างประเทศ 14 สถาบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน รวม 29 สถาบัน จึงได้จัดให้มีการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10 ขึ้น ในหัวข้อ “Ready for Anything: Change for Common Good” ในวันเสาร์ที่ 5 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปิดเวทีวิชาการในการเสนอผลงานวิจัย นวัตกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความร่วมมือทางวิชาการ นำไปสู่การประยุกต์ ใช้ผลงานวิจัยและนวัตกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสังคมโลกต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อนำเสนอแนวคิดและมวลประสบการณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่อง “Ready for Anything: Change for Common Good” อย่างสร้างสรรค์และพัฒนา

2.2 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ของนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการและนักวิจัย จากสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่สนใจของภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ

2.3 เพื่อเปิดโอกาสให้นักวิจัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในมิติที่หลากหลาย

2.4 เพื่อนำผลงานวิจัยและความรู้ที่ได้จากการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป

2.5 เป็นการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทางการศึกษาในศาสตร์พหุวิทยาการหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน





### 3. การดำเนินงาน

#### 3.1 กลุ่มเป้าหมายและผู้ร่วมโครงการ

##### 3.1.1 ผู้เข้าร่วมประชุมและนำเสนอผลงาน

- 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีผลงานทางวิชาการ
- 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรือที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้วทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 3) คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่สนใจจากภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 4) ผลงานวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ/เอกสารเชิงหลักการ ระดับอุดมศึกษา ของนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐ และเอกชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ และต้องไม่เคยนำเสนอในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยที่ใดมาก่อน

##### 3.1.2 ผู้เข้าร่วมประชุมโดยไม่นำเสนอผลงาน

นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจทั่วไป

#### 3.2 รูปแบบการจัดประชุมเป็นรูปแบบออนไลน์

- 3.2.1 การปาฐกถาพิเศษทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิระดับชาติและระดับนานาชาติ
- 3.2.2 การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation)
- 3.2.3 การจัดทำรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings)
- 3.2.4 การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (oral Presentation) ด้วย Clip VDO หรือ PowerPoint โดยใช้เวลาในการนำเสนอเรื่องละ 10 นาที ชักถาม 5 นาที

#### 3.3 วันและสถานที่จัดประชุม

วันที่ วันเสาร์ที่ 5 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

สถานที่ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

179/30 ถ.ประชาสโมสร อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 โทร : 043-246-536-8 ต่อ 625

โทรสาร 043-246-539

#### 3.4 ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย





### 3.5 สถาบันที่เป็นเจ้าภาพร่วม

การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 10 (CASNIC 2022)

ที่	ชื่อสถาบันเจ้าภาพร่วมในประเทศ	ที่	ชื่อสถาบันเจ้าภาพร่วมต่างประเทศ
1	วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย	1	University of Baguio, Philippines
2	วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	Nagasaki Wesleyan University, Japan
3	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	3	Savannakhet University, Laos
4	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	4	Shinhan University, Republic of Korea
5	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ขอนแก่น	5	Emilio Aguinaldo College, Philippines
6	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน	6	Diocese of Baguio-Schools, Philippines
7	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	7	University of Fukui, Japan
8	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8	San Pablo Seminary, School of Philosophy, Philippines
9	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม		
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี		
11	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม		
12	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด		
13	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
14	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม		
15	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์		
16	สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย		

### 3.6 ระยะเวลาการดำเนินการและกิจกรรม

ระยะเวลาการดำเนินการ	กิจกรรม
1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565	ลงทะเบียนปกติ
1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565	ส่งบทความฉบับสมบูรณ์
15 ตุลาคม 2565	วันสุดท้ายของการส่งบทความฉบับแก้ไขสมบูรณ์
20 ตุลาคม 2565	วันสุดท้ายของการส่ง Clip VDO นำเสนอ และส่งไฟล์ PowerPoint
5 พฤศจิกายน 2565	ประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ





### 3.7 ลักษณะผลงานและการแบ่งกลุ่มของงานวิจัยที่นำเสนอ

3.7.1 ผลงานวิจัยของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยและผู้สนใจ

3.7.2 ผลงานวิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ ระดับอุดมศึกษาของนิสิตและนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการ และต้องไม่เคยนำเสนอในการประชุมเสนอผลงานวิจัยที่ใดมาก่อน

3.7.3 ขอบข่ายของงานวิจัยและวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระให้อยู่ในกลุ่มต่อไปนี้

- 1) ด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Business Administration and Economics)
- 2) ด้านการศึกษา (Education) เช่น การบริหารการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรและการสอน การวัดและ ประเมินผล นวัตกรรมทางการศึกษา
- 3) ด้านวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Engineering, Science, and Information Technology)
- 4) ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Science) เช่น พยาบาลศาสตร์ แพทยศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์
- 5) ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ (Humanities and Social Sciences, Political and Administrative Science)
- 6) ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย และทรัพย์สินทางปัญญาและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Jurisprudence, Political Science, Law, Intellectual Property, and International Relations)

3.7.4 ผลงานทางวิชาการระดับปริญญาตรี

3.7.5 ผลงานทางวิชาการระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต

### 3.8 ประเภทของการนำเสนอผลงาน

การนำเสนอผลงานทางวิชาการในรูปแบบการนำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ด้วย Power Point โดยใช้เวลาการนำเสนอเรื่องละ 10 นาที ซักถาม 5 นาที

### 3.9 การเตรียมบทความ และบทความวิจัยเต็มเรื่อง

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ <http://www.cas.ac.th>





### 3.10 ค่าลงทะเบียน

ผู้แนะนำและผู้เข้าร่วมประชุม	ลงทะเบียนปกติ (Regular Registration) (1 ส.ค. – 30 ก.ย. 2565)
ระดับนานาชาติ (International)	4,000 บาท
ระดับชาติ (National)	3,000 บาท
ผู้เข้าร่วมงาน	1,000 บาท

### 3.11 วิธีชำระค่าลงทะเบียน

โอนเงินเข้าบัญชี ชื่อบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ธนาคารกรุงไทย สาขาศรีจันทร์  
เลขที่บัญชี 437-0-57879-5

## 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์และการศึกษาอิสระของผู้นำเสนอผลงานได้รับการเผยแพร่
- 4.2 เกิดแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานวิจัย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมต่อไป
- 4.3 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในระหว่างผู้วิจัย
- 4.4 นักศึกษาที่เข้าร่วมประชุมเสนอผลงานได้รับการพัฒนาทักษะในการนำเสนอผลงานวิจัยต่อที่ประชุมสัมมนา
- 4.5 ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ได้รับการสนับสนุนให้มีการพิมพ์เผยแพร่ในรูปแบบเอกสารวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ





## 5. การพิจารณาผลงาน

- 5.1 พิจารณาการเลือกกลุ่มการนำเสนอผลงานและประเภทของการนำเสนอผลงาน
- 5.2 พิจารณาผลงานโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกและภายในสถาบัน ทั้งในและต่างประเทศ และประเมินบทความตามเกณฑ์และแบบฟอร์มที่กำหนดในลักษณะเป็น Double-blind peer review
- 5.3 พิจารณาคัดเลือกผลงานวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมและที่จะรวบรวมเป็น Proceedings
- 5.4 พิจารณามอบเงินรางวัล Outstanding Award ระดับชาติและระดับนานาชาติ

ผู้เสนอโครงการ.....

(อาจารย์กุสุมา ดำรงชัย)

รองผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

รักษาการผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

ผู้เสนอโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ ฉัตรชัยพลรัตน์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

ผู้เห็นชอบโครงการ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชิวพิมาย)

รองอธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ผู้อนุมัติโครงการ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กษม ชนระวงศ์)

อธิการบดีวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย



สำนักบัณฑิตศึกษา

ผศ.ดร.กุหลาบ ปุริสาร (ผู้ตรวจสอบ)

อาจารย์กุสุมา ดำรงชัย (ผู้ประสานงาน)

นางสาวกัญญาลักษณ์ กว้างสวัสดิ์ (ผู้พิมพ์)

043-236536 ต่อ 625





ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย  
และทรัพย์สินทางปัญญาและ  
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ  
(Jurisprudence, Political Science,  
Law, Intellectual Property, and  
International Relations)

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจของผู้นำท้องถิ่น

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>ระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจของผู้นำท้องถิ่น</b>			
1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.96	0.56	มาก
2. ด้านการจัดระเบียบและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน	4.08	0.75	มาก
3. ด้านการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่	3.92	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>			
1. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.83	0.79	มาก
2. การจัดการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา	3.90	0.78	มาก
3. สนับสนุนและส่งเสริมด้านการกีฬาแก่เยาวชน	4.02	0.74	มาก
4. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น	4.09	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการจัดระเบียบและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน</b>			
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่างๆ	4.15	0.90	มาก
2. จัดให้มีการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินของประชาชนในท้องถิ่น	4.02	0.98	มาก
3. มีการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	4.09	0.86	มาก
4. รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน เช่น ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ	4.06	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่</b>			
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่างๆต่อการบริหารงานท้องถิ่น	4.14	0.82	มาก
2. กำหนดทิศทางของการพัฒนาชุมชนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน	3.97	0.94	มาก





LI008

แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

กรณีศึกษา : เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

Guidelines for the development of the process for providing civil registration services,  
Ase Study of Sateng Nok Municipality, Muang District, Yala Province

ซูไวบะห์ มีนา<sup>1</sup>, รอซียะห์ มะแซ<sup>1</sup>, ลุตฟี อามีโดง<sup>1</sup>, นัตรี เสงยามา<sup>1</sup>, นาเดีย ปายอ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำสาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Corresponding Author : ซูไวบะห์ มีนา, 0937767561

Email : suwaibahmeena14@gmail.com

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องด้วยงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอกไม่มีสำนักในการให้บริการเป็นของตัวเอง มีเพียงเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประจำอยู่ที่สำนักทะเบียนอำเภอ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้พบปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการให้บริการซึ่งผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า 1) ด้านการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการตามขั้นตอนที่กฎหมายทะเบียนราษฎรและทางเจ้าหน้าที่ได้กำหนดไว้ 2) ด้านการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการไม่ได้มีขั้นตอนที่ยุงยากหรือมีขั้นตอนซับซ้อน ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้งไม่เกิน 10 นาที 3) ด้านอำนวยความสะดวก มีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆในการให้บริการ เช่น ด้านอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ เป็นต้น ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร 2) ด้านอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่ในการให้บริการเป็นของตนเองและควรมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการประชาชน

**คำสำคัญ :** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, งานทะเบียนราษฎร, คุณภาพการบริการ

### Abstract





This article aims to 1) Study the service process of the civil registration of Sateng Nok Municipality Muang District Yala Province 2) Find a guideline for developing the service process of the Sateng Nok Municipality Civil Registration Service Muang District Yala Province. This time is a qualitative research. Due to the civil registration work, Sateng Nok Municipality does not have its own office to provide services. There are only service personnel stationed at the district registry office. Throughout the past, many problems have been encountered. arising from the service The results of the study according to Objective 1 found that 1) service provision Civil registration work will have procedures for receiving services in accordance with the procedures prescribed by the Civil Registration Law and the authorities 2) The process of obtaining the service is not complicated or complicated. It takes no more than 10 minutes to receive the service each time 3) Facilitation. There are various aspects of providing services, such as equipment, building, etc. The results of the study according to the 2 objective found that 1) the service aspect the potential of personnel of local government organizations should be developed to provide services to the people so that personnel have an understanding of the operation of civil registration 2) Facilitation It should have its own place of service and should have enough equipment to serve the people.

**Keywords :** Local government organization, Civil registration work, Service quality

## 1. บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรูปแบบการปกครองแบบประชาธิปไตย โดยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แบ่งการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง การบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการแผ่นดินส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการแผ่นดินทุกส่วนมีความสำคัญในการให้บริการหรือการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ประชาชนชาวไทยทุกคนที่เกิดมาเป็นคนไทยไม่ว่าจะเกิดในแผ่นดินไทยหรือในต่างประเทศล้วนต้องได้รับสิทธิหรือสวัสดิการในการเป็นคนไทยจากภาครัฐ โดยการที่จะได้รับสิทธิและสวัสดิการต่างๆ นั้นต้องเป็นบุคคลที่ได้รับจดทะเบียนราษฎรจากหน่วยงานของรัฐ งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวกับภารกิจจดทะเบียนที่การข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ นับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย (กรมการปกครอง, 2558)

สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ขององค์กรหนึ่งในเขตอำเภอเมืองที่รองลงมาจากเทศบาลนครยะลาและเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้กับประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ภายใต้เขตของท้องถิ่นที่รับผิดชอบ โดยได้รับการถ่ายโอน





อำนาจหน้าที่ในการให้บริการจากสำนักทะเบียนของอำเภอเมืองยะลา แต่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอกไม่ได้มีที่ตั้งของสำนักในการให้บริการ มีเพียงเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ประจำอยู่ที่สำนักทะเบียนของอำเภอในการรับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านงานทะเบียนที่ไม่มีที่ตั้งของสำนักทะเบียนเป็นหลักเป็นแหล่งที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริการประชาชนในพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีความสำคัญในการบริการให้กับประชาชนให้ได้เข้าถึงอย่างรวดเร็วและง่าย ซึ่งในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอกตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้เกิดปัญหาต่างๆมากมาย เช่น ปัญหาเรื่องเครื่องมือการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาเรื่องการแจ้งเกิดซ้ำ ปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจของประชาชนในกระบวนการให้บริการ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการกระบวนการให้บริการของสำนักทะเบียน เป็นต้น (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก, 2565)

จากข้อมูลภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา เพื่อนำข้อมูลไปประมวลผล วิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการบริการที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

## 3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ, ความพร้อมที่จะให้บริการ, มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย สามารถในการสื่อสาร, สามารถในการบริการ และสามารถในความรู้อาชีพการที่จะให้บริการ



4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก, ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป, ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน, เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ, ให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการและมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้บริการและการแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ

10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการและการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

## 2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ยังชี้นำ บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์ (2565) ได้ศึกษาว่า กระบวนการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวจากภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการ มีการระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนว่าควรทำอย่างไรก่อนหลัง ตรงจุดประชาสัมพันธ์มีการตรวจสอบเอกสารและแนะนำการรับบริการต่างๆ ของแต่ละขั้นตอนให้ทราบเบื้องต้นเพื่อลดการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารก่อนเข้าใช้บริการต่อไป การให้บริการมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนตามคู่มือและสามารถทำเสร็จสิ้นกระบวนการได้ในจุดๆเดียว ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด 2) ช่องทางการรับบริการรับสำหรับผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น ผู้รับบริการสะดวกในการเดินทาง หรือมีการบริการนอกเวลาราชการปัจจุบันการรับบริการใช้เวลาสั้นลงเนื่องจากขั้นตอนต่างๆ ทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นทำให้ใช้เวลาน้อย ระบบที่มีความคล่องตัวมากขึ้น ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นระบบ เป็นขั้นตอนมากขึ้น

ภิกค์ศักดิ์ กัลยาณมิตร เอก ศรีเชลียง ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา (2561) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการ





พัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการโดยการอบรมให้ความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการบริการประชาชน และจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างชัดเจน 2) เพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมายในชีวิตประจำวันและจัดทำคู่มือการขอรับบริการสำหรับประชาชน และ 3) จัดจุดให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและเพิ่มความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

#### 4. วิธีดำเนินการ

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ประกอบด้วย

1.1 ประชากร เป็นประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกอย่างเจาะจงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการรับบริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก 1 คน
2. หัวหน้าสำนักงานทะเบียนอำเภอ 1 คน
3. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก 4 คน
4. ประชาชนในพื้นที่ 5 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่งหน้าที่/อาชีพ ประสบการณ์ทำงานให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก/ประสบการณ์การใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก





ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการและแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2565 โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและการสังเกตเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย คณะผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภาควิชาการวิจัยทางรัฐศาสตร์และกฎหมายปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อขอความร่วมมือโดยแนบกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์บุคคลสำคัญในการให้ข้อมูล

### 5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อมูลสรุปแบบอุปนัย (analytic induction) เพื่อศึกษากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

#### 1. กระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

1) **ด้านการให้บริการ** การให้บริการงานทะเบียนราษฎรจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการตามขั้นตอนที่กฎหมายทะเบียนราษฎรและทางเจ้าหน้าที่ได้กำหนดไว้ งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป เช่น กรณีการแจ้งเกิด สมมุติว่าประชาชนได้ทำการคลอดบุตรที่โรงพยาบาลยะลา การ ออกใบสูติบัตรจะไม่ขึ้นอยู่กับสำนักทะเบียนของสะเตงนอก แต่ต้องไปขอใบสูติบัตรที่เทศบาลนครยะลา เพราะ โรงพยาบาลยะลาอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของเทศบาลนครยะลา เป็นต้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็จะ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่ก็มี ความยืดหยุ่นให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่เห็นว่าสมควรแต่ ยังคงอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ของระเบียบ แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในบางครั้งจะมีการสับสนในเรื่อง ข้อมูลในการบริการจึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการในการให้บริการต่อประชาชน ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะมีการชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำในการเข้ารับบริการ ได้นำกฎระเบียบมาอธิบายให้กับประชาชนได้ เข้าใจเพื่อที่จะมาใช้บริการในครั้งถัดไป โดยปกติประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในการเข้ารับบริการมีการถาม ล่วงหน้าว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ในการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรในแต่ละประเภท อาจจะเป็นการ ติดต่อบริษัทโทรศัพท์ของสำนักงานทะเบียนโดยตรง หรือติดตามจากเพจของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสะเตงนอกที่มีเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอกที่คอยประชาสัมพันธ์อย่าง





สม่ำเสมอผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเตรียมเอกสารให้ครบทำให้ไม่เสียเวลาในการดำเนินการ ด้วย การให้บริการงานทะเบียนราษฎรในแต่ละประเภทส่วนใหญ่จะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เว้นแต่ในกรณีที่ต้องใช้ บริการที่นอกเหนือจากที่กำหนดในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การคัดสำเนาทะเบียนบ้านเล่มใหม่จะมีค่าใช้จ่าย ในการบริการ เป็นต้น

**2) ด้านการรับบริการ** การเข้ารับบริการของงานทะเบียนราษฎรแรกเริ่ม เจ้าหน้าที่จะสอบถาม ประเภทงานทะเบียนราษฎรที่ต้องการมารับบริการ ลำดับต่อไปเจ้าหน้าที่จะให้ประชาชนที่มารับบริการรับบัตร คิวเพื่อที่ใช้บริการต่อไป ซึ่งถัดไปหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะมีการตรวจสอบเอกสารว่าครบถ้วนหรือไม่ ในกรณี ที่มาใช้บริการแต่หลักฐานหรือเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ เพราะเจ้าหน้าที่จำเป็นต้อง ให้บริการตามระเบียบที่ตั้งไว้ ในส่วนของกรณีที่เอกสารครบถ้วนก็เข้ารับบริการตามขั้นตอนต่อไป ระยะเวลาในการให้บริการเฉลี่ยประมาณ 3-5 นาที แต่ในบางกรณี เช่น การขอบ้านเลขที่ที่จะใช้เวลานานกว่า เพราะจะต้องมีการแสกนเอกสาร ระยะเวลาที่ใช้ประมาณ 15 นาที เป็นต้น ขั้นตอนในการรับบริการไม่ได้มี ขั้นตอนที่ยุ้งยากหรือมีขั้นตอนซับซ้อนที่ทำให้ประชาชนมารับบริการต้องใช้เวลาในการรับบริการ

**3) ด้านอำนวยความสะดวก** สถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่ไกลจาก ประชาชนชน แต่ในทางกลับกันในฐานะเทศบาลเมืองสะเตงนอกได้จัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลในรูปแบบเทศบาล เมือง ควรมีสถานที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นของตัวเองเทศบาลเองโดยเฉพาะ เพื่อเพิ่มความ สะดวกของเจ้าหน้าที่ในการบริการและผู้มารับบริการต่างๆ ของเทศบาลเมืองสะเตงนอกตั้งอยู่ในจุดเดียว ใน ส่วนของอุปกรณ์ในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอกมีอุปกรณ์ในการให้บริการต่างๆ ให้กับประชาชนที่มารับบริการ เช่น ปากกา กระดาษ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น แต่ในส่วนของอุปกรณ์เครื่อง คอมพิวเตอร์ที่เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีเพียงเครื่องเดียว บางช่วงเวลาที่ มี ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการเนื่องด้วยอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มีเพียงเครื่องเดียว

**2.แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอ เมือง จังหวัดยะลา พบว่า**

**1) ด้านการให้บริการ** ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ ให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการ ให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

**2) ด้านการรับบริการ** ควรมีการชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการ งานทะเบียนราษฎรในแต่ละประเภทให้ชัดเจน เพื่อให้การเข้ารับบริการเป็นไปอย่างราบรื่น

**3) ด้านอำนวยความสะดวก** ควรควรมีสถานที่ในการให้บริการเป็นของตนเอง คือ มีสำนัก ทะเบียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยเฉพาะไม่ไปรวมกับสำนักทะเบียนกลางของอำเภอ เพื่อความสะดวกและ ง่ายต่อการเข้ารับบริการของประชาชนมากขึ้น





## 6. การอภิปรายผล

1) กระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า 1) ด้านการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการตามขั้นตอนที่กฎหมายทะเบียนราษฎรและทางเจ้าหน้าที่ได้กำหนดไว้ งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป การให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่ก็มีความยืดหยุ่นให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่เห็นว่าสมควรแต่ยังคงอยู่บนพื้นฐานกฎเกณฑ์ของระเบียบ 2) ด้านการรับบริการ กระบวนการให้บริการและขั้นตอนในการรับบริการไม่ได้มีขั้นตอนที่ยุงยากหรือมีขั้นตอนซับซ้อนที่ทำให้ประชาชนมารับบริการต้องใช้เวลาในการรับบริการ แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังคงมีความสับสนในเรื่องของข้อมูลทะเบียนราษฎรในการให้บริการ ตรงจุดให้บริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและแนะนำตลอดในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์ (2565) ได้วิจัยเรื่อง กระบวนการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวจากภาครัฐ ได้กล่าวว่า การให้บริการมีการระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนว่าควรทำอย่างไรก่อนหลัง ตรงจุดประชาสัมพันธ์มีการตรวจสอบเอกสารและแนะนำการรับบริการต่างๆ ของแต่ละขั้นตอนให้ทราบเบื้องต้นเพื่อลดการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารก่อนเข้าใช้บริการต่อไป

2) แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อ การให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ ในงานที่บริการเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่องานทะเบียนราษฎร เพื่อให้เกิดความชำนาญการในการปฏิบัติหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎรต่อไป 2) ด้านอำนวยความสะดวก ควรควรมีสถานที่ในการให้บริการเป็นของตนเอง คือ มีสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยเฉพาะไม่ไปรวมกับสำนักทะเบียนกลางของอำเภอ เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการเข้ารับบริการของประชาชนมากขึ้นให้เป็นในลักษณะของการดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว และมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ พร้อมในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัย

ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร เอก ศรีเชลียง ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา (2561) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการโดยการอบรมให้ความรู้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการบริการประชาชนและการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว รวมไปถึงความพร้อมในด้านอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการ

## 7. สรุปและขอเสนอแนะ





ผลการวิจัยในครั้งนี้ 1) กระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า 1) ด้านการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรจะมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการตามขั้นตอนที่กฎหมายทะเบียนราษฎรและทางเจ้าหน้าที่ได้กำหนดไว้ งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป 2) ด้านการรับบริการ กระบวนการให้บริการและขั้นตอนในการรับบริการไม่ได้มี ขั้นตอนที่ยุ่งยากหรือมีขั้นตอนซับซ้อนที่ทำให้ประชาชนมารับบริการต้องใช้เวลาในการรับบริการ 3) ด้าน อำนาจความสะดวก มีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆในการให้บริการ เช่น ด้านอุปกรณ์ ด้านอาคาร สถานที่ เป็นต้น 2) แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า 1) ด้านอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่ในการให้บริการเป็นของตนเองและ ควรมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการประชาชน 2) ด้านการรับบริการ ควรมีการชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ จำเป็นที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรในแต่ละประเภทให้ชัดเจน เพื่อให้การเข้ารับบริการ เป็นไปอย่างราบรื่น 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงานด้าน งานทะเบียนราษฎร

#### ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลเมืองสะเตงนอกควรพัฒนางานทะเบียนราษฎรตามแนวทางการพัฒนาที่ผู้วิจัยได้ ค้นพบ โดยเทศบาลเมืองสะเตงนอก ควรพัฒนาสถานที่ในการให้บริการเป็นของตนเอง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึง ง่ายและสะดวกมากขึ้น และควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมและมีทักษะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ

#### 8. บรรณานุกรม

- ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์. (2565). กระบวนการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว จากภาครัฐ. วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุขปีที่ 8. ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน 2565
- ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตรและคณะ. (2561). การพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดปทุมธานี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน 2561
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสะเตงนอก. (2565). รายงานสรุปงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองสะเตงนอก. อปท.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2558). หน้าที่ความรับผิดชอบ.
- กรมเจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณี งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง

